



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

Necessidades informacionais na perspectiva do usuário de produtos e serviços de uma biblioteca universitária

Informational needs from the perspective of the user of products and services of a university library

Alejandro de Campos Pinheiro – Universidade Federal de Viçosa (UFV) –
alejandro.pinheiro@ufv.br

Resumo: O objetivo deste trabalho foi identificar os produtos e os serviços que determinada biblioteca universitária poderia oferecer para satisfazer as necessidades informacionais de parte de seus usuários. Os estudos de usuários podem contribuir para a avaliação dos produtos e serviços oferecidos nessa biblioteca e compreender as reais necessidades dos seus usuários. O procedimento metodológico utilizado foi a técnica do grupo focal online com uma turma do curso de Biblioteconomia. Dentre alguns resultados, conclui-se que há necessidade de ampliação do horário de funcionamento da biblioteca e a aquisição de mais exemplares de obras na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Palavras-chave: Usuários. Bibliotecas universitárias. Serviços de biblioteca. Grupo focal online.

Abstract: The objective of this work was to identify the products and services that a certain university library could offer to satisfy the informational needs of its users. The methodological procedure used was the online focus group technique with a class from the Librarianship course. Some of the results obtained revealed the expansion of the library's opening hours and the acquisition of more copies of works in the area of Librarianship and Information Science. It is concluded that user studies can contribute to the evaluation of products and services offered in this library and to understand the real needs of its users.

Keywords: Users. University libraries. Library services. Online focus group.



1 INTRODUÇÃO

A disseminação da Internet em diversos pontos geográficos contribuiu para que as pessoas pudessem se conectar, conversar por meio de chamada de voz ou vídeo, se entreterem pelos canais de *streaming*, trocar informações, fazer reuniões em plataformas digitais e se tornarem produtoras de conteúdos digitais. A facilidade ao acesso à informação propiciado pelos equipamentos eletrônicos com acesso à internet, como *smartphones*, *tablets*, *notebooks*, entre outros, colaboraram para que o indivíduo se tornasse cada vez mais autônomo e independente no processo de busca e recuperação da informação.

A biblioteca universitária precisa ir ao encontro desse “novo” usuário, que se encontra cada vez mais engajado nas redes sociais, crítico e participativo e, nesse sentido, ele pode se tornar um parceiro para o desenvolvimento e a criação de novos produtos e serviços. O protagonismo do usuário deve ser considerado, uma vez que os processos realizados em uma biblioteca universitária, sejam eles, a indexação, a catalogação, a classificação, a criação de produtos e serviços são destinados a satisfazerem as suas necessidades informacionais.

Salienta-se que conhecer o perfil do usuário, os seus desejos, as suas dificuldades, os seus interesses e as suas práticas informacionais são elementos essenciais para que as bibliotecas, independente de sua tipologia, possam avaliar se as suas ações estão condizentes com as expectativas do seu público. Dessa forma, este estudo se justifica para compreender melhor as perspectivas do usuário, em especial, dos estudantes do curso de Biblioteconomia de uma universidade federal localizada na região Norte do Brasil. Assim, a seguinte pergunta foi elaborada: quais os produtos e serviços a biblioteca central de uma determinada universidade federal localizada na região Norte do Brasil poderia oferecer para satisfazer as necessidade informacionais dos alunos do quarto período do curso de Biblioteconomia?

Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo identificar quais os produtos e serviços uma determinada biblioteca universitária poderia oferecer para satisfazer as necessidades informacionais de parte de seus usuários. Este artigo é resultado de uma dinâmica de grupo focal *online* realizada com os alunos do quarto

período do curso de Biblioteconomia de uma universidade federal localizada na região Norte do Brasil.

O presente artigo se divide em cinco seções. A primeira, a introdução, aborda os objetivos, a justificativa e um breve referencial teórico sobre os estudos de usuários em bibliotecas universitárias. A segunda seção se refere a metodologia utilizada, e neste caso, o uso da técnica do grupo focal *online*. A terceira seção são os resultados obtidos e suas análises a partir da aplicação da metodologia. A quarta seção são as considerações finais e, por fim, as referências utilizadas.

1.1 Estudos de usuários em bibliotecas universitárias

Os primeiros estudos de usuários são oriundos da década de 30 na biblioteca pública da cidade de Chicago, pois havia um interesse em conhecer como e o que as pessoas liam, e qual a finalidade da utilização das bibliotecas. Naquele período, a biblioteca pública tinha entre as suas atribuições, um destaque em proporcionar educação e entretenimento as pessoas. Diante disso, os bibliotecários constataram que os usuários representavam uma significativa amostra a ser analisada (Cunha; Amaral, Dantas, 2015).

Os estudos de usuários evoluíram ao decorrer das décadas de acordo com os paradigmas da Ciência da Informação, passando pela abordagem tradicional, no qual o objeto de estudo eram os sistemas da biblioteca e unidades de informação. Posteriormente, surge a abordagem alternativa, na qual o foco era o usuário, o seu comportamento durante a busca e o uso da informação. Em seguida há a abordagem social, que consiste na “relação do usuário com a informação e na percepção do usuário dessa relação” (Cunha; Amaral, Dantas, 2015, p. 64).

Diante do exposto, entende-se que os estudos de usuários são relevantes para compreender melhor as necessidades informacionais do público que frequenta as bibliotecas. Eles auxiliam na tomada de decisão, no planejamento de produtos e serviços, nos processos de aquisição e seleção, processamento técnico, entre outros (Mata; Pacheco, 2021). Nesse contexto, compreende-se a necessidade de aproximação das bibliotecas universitárias com o seu usuário a fim de alcançar a satisfação informacional do seu público. Nessa direção, várias bibliotecas universitárias desenvolvem estudos com a sua comunidade acadêmica.

Com o objetivo em verificar quais as bibliotecas universitárias brasileiras realizaram estudos de usuários com a sua respectiva comunidade acadêmica nos últimos 20 anos (entre 2002 a 2022) e relataram o estudo em publicações, foi realizado um levantamento bibliográfico na Base de Dados de Referência em Pesquisa em Ciência da Informação (BRAPCI) e no Portal Brasileiro de Publicações e Dados Científicos em Acesso Aberto (OASISBR).

O quadro 1 apresenta os dados identificados a partir deste levantamento bibliográfico: biblioteca universitária que realizou o estudo, instituição e ano da publicação.

Quadro 1 – Bibliotecas universitárias brasileiras que realizaram estudos de usuários com a suas respectivas comunidades acadêmicas entre 2002 a 2022

Biblioteca Universitária	Instituição	Ano de publicação
Biblioteca Etelvina Lima da Escola de Ciência da Informação	Universidade Federal de Minas Gerais	2012
Biblioteca Central	Universidade Federal de Pernambuco	2012
Biblioteca Graciema Pacheco	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	2012
Sistema de Bibliotecas	Universidade Federal de Goiás	2013
Biblioteca universitária, Campus de Marília	Universidade Estadual Paulista	2014
Biblioteca do Campus de Cruz das Almas	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia	2014
Biblioteca Universitária	Instituto Federal do Rio Grande do Sul	2014
Biblioteca da Saúde da Mulher e da Criança	Institutos Nacionais da Fiocruz	2014
Biblioteca Setorial Prof. Cândido Athayde	Universidade Federal do Piauí	2015
Biblioteca Nadir Gouvêa Kfourri	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo	2015
Bibliotecas Polo do Ensino a Distância ¹	Universidade Federal de Minas Gerais	2015
Biblioteca Central Zila Mamede	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	2015
Biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias	Universidade Federal de Minas Gerais	2016
Sistema de Bibliotecas	Universidade Federal do Ceará	2016
Biblioteca Universitária	Instituição de ensino superior no interior de São Paulo ²	2016
Biblioteca Comunitária	Universidade Federal de São Carlos	2017
Biblioteca Central Professor Faris Michaele	Universidade Estadual de Ponta Grossa	2017
Biblioteca do Curso de Física	Universidade Federal do Ceará	2017
Biblioteca Central	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	2017
Biblioteca Central	Universidade Federal de Minas Gerais	2018
Biblioteca Central	Universidade Federal de Alagoas	2018

¹ Este estudo foi realizado em um total de 14 bibliotecas polos, que são geridas pela Universidade Federal de Minas Gerais.

² O artigo não informa o nome da instituição.

Biblioteca Universitária	Instituição	Ano de publicação
Bibliotecas Digitais da Biblioteca Central	Universidade de Brasília	2018
Sistema de Bibliotecas	Universidade de Caxias do Sul	2019
Biblioteca da Faculdade de Direito	Universidade Federal do Ceará	2019
Bibliotecas Digitais da Biblioteca Central	Instituição de Educação Superior Privada do Distrito Federal Universidade de Brasília	2020
Biblioteca Central	Universidade Federal de Rondônia	2020
Sistema de Bibliotecas ³	Universidade Federal do Espírito Santo	2021
Biblioteca Universitária	Universidade no estado de São Paulo ⁴	2021
Sistema de Bibliotecas	Universidade Federal de Pelotas	2022

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Descrição: #paratodosverem O quadro acima apresenta a relação das bibliotecas universitárias brasileiras que realizaram estudo de usuários entre o período de 2002 a 2022.

O quadro 1 mostra que os estudos de usuários são utilizados pelas bibliotecas universitárias brasileiras para conhecer o perfil do seu usuário, avaliar os produtos e serviços oferecidos nesses espaços, identificar sugestões e possíveis soluções de potenciais problemas das atividades desenvolvidas, entre outros.

2 METODOLOGIA

O presente artigo é de caráter exploratório e possui abordagem qualitativa. Na perspectiva dos alunos do curso de Biblioteconomia propõe-se a realização de um estudo de usuários utilizando a técnica do grupo focal, a fim de que o graduando compartilhe as suas percepções referentes aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca central de uma universidade federal situada na região Norte do Brasil.

O grupo focal, também conhecido como grupo de discussão ou grupo de foco, consiste em uma técnica de coleta de dados que envolve sinergia entre os participantes, no qual é realizada trocas de experiências, a construção de uma interação coletiva, o que possibilita a percepção de diferentes posicionamentos dos integrantes sobre um determinado tema proposto para discussão. Assim, “O grupo de foco não busca obter consenso, o moderador é que deve criar condições para que diferentes percepções e pontos de vista sejam colocados durante as sessões” (Chiara, 2005, p. 103).

³ Utilizará a nomenclatura Sistema de Bibliotecas, quando for identificado que o estudo de usuários foi realizado em conjunto com outras bibliotecas da mesma instituição.

⁴ O artigo não informa o nome da instituição.

No entanto, para o desenvolvimento deste estudo optou-se pelo grupo focal *online*, que utiliza os canais de comunicação no meio eletrônico com acesso à internet, como chats, salas de bate papo, *Whatsapp*, *Zoom*, *Google Meet*, *Skype*, entre outras plataformas digitais que permitem a interação síncrona dos sujeitos participantes (Cunha; Amaral, Dantas, 2015).

Nessa direção, o grupo focal *online* foi realizado durante o mês de abril do ano de 2023, por meio da plataforma *Google Meet* e contou com a participação de 18 estudantes do quarto período de uma turma do curso de Biblioteconomia da região Norte do Brasil e uma professora cumprindo o papel de moderadora. A questão proposta para discussão se referia a “quais os produtos e serviços a biblioteca central de uma universidade federal localizada na região Norte do Brasil poderiam oferecer para satisfazer as necessidades informacionais dos alunos do curso de Biblioteconomia?”.

Após a exposição do tema, a moderadora perguntou aos participantes se alguém poderia contribuir e a partir disso houve o início da discussão dos alunos. Os resultados obtidos por meio do grupo focal *online* se encontram compilados e analisados na seção de resultados e discussões.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A aplicação do grupo focal *online* permitiu que os estudantes do curso de Biblioteconomia expusessem as suas necessidades, as suas insatisfações em relação aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca central. Com isso, eles se tornaram protagonistas, uma vez que a partir das suas perspectivas originaram-se sugestões, propostas para a melhoria dos produtos e serviços que já são ofertados e ideias para o desenvolvimento de outros produtos e serviços. Com o intuito em manter o anonimato dos estudantes e preservar a sua participação, eles foram identificados por números.

Quadro 2 – Propostas de produtos e serviços pelos estudantes do curso de Biblioteconomia para a biblioteca central da universidade federal localizada na região Norte do Brasil – Abril/2023.

Usuário	Produtos e/ou Serviços
1	“Extensão do horário do serviço da biblioteca.”
2	“Mais atividades dentro da própria biblioteca e mais aulas práticas do curso de Biblioteconomia.”
3	“Extensão do horário para a utilização do AACR2, pois os alunos não possuem acesso.”
4	“A compra de mais AACR2.”
5	“Projetos. A biblioteca deveria inserir mais projetos, como o projeto de restauração. Os alunos querem participar, mas há incompatibilidade do horário.”
6	“Acesso maior ao horário da biblioteca.”
7	“Realização de eventos sobre inclusão; incentivar as pessoas à leitura.”
8	“Levar a comunidade acadêmica para dentro da biblioteca.”
9	“Projeto de Libras na biblioteca; eventos sociais; como criar um e-mail; uso das tecnologias.”
10	“Compartilhamento de conhecimento de pessoas.”
11	“Caixa de sugestão na biblioteca.”
12	“Aquisição de mais livros na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.”
13	“A recepção da biblioteca poderia ser mais comunicativa e atraente. O que eu posso ajudar?”
14	“Melhorar o acervo da área.”
15	“A biblioteca poderia oferecer oficinas junto com as aulas práticas do curso de Biblioteconomia.”
16	“O horário de funcionamento da biblioteca poderia ser maior.”
17	“A horário de funcionamento da biblioteca não atende o público noturno.”
18	“Aumentar o horário de funcionamento da biblioteca.”

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Descrição: #paratodosverem O quadro acima apresenta a relação de usuário com os respectivos produtos e serviços sugeridos para a biblioteca central de uma universidade federal localizada na região Norte do Brasil.

A partir da compilação das informações fornecidas pelos alunos durante o grupo focal *online* verifica-se que a principal reivindicação se refere ao período de funcionamento da biblioteca. Conforme consta no quadro 2, o atual horário não contempla as necessidades dos alunos para realizar as funções de empréstimo e devolução, além de sua permanência para a utilização do espaço da biblioteca. Compreende-se que a biblioteca central se situa em uma parte pouco iluminada no campus universitário e também está distante da área de maior concentração do público. Inclui-se ainda, que os servidores da biblioteca dependem, em sua maioria, de transporte público para se deslocar e o horário desse meio de transporte é precário e restrito. “Uma série de fatores contribui para um atendimento de qualidade e o bem-estar dos funcionários é um destes” (Nadal; Picinin; Madruga, 2017, p. 601).

Constata-se que a biblioteca central poderia trabalhar em parceria com o curso de Biblioteconomia ao oferecer o seu espaço para a realização das aulas práticas e

dessa forma contribuiria para o processo de construção do conhecimento do estudante. Nesse sentido, entende-se que a biblioteca central repense o seu papel e que possa auxiliar o usuário durante a sua formação por meio da utilização do seu espaço, produtos e serviços oferecidos.

O presente estudo também identificou a necessidade de aquisição de mais obras destinadas a Biblioteconomia e Ciência da Informação para que os alunos possam desenvolver as suas atividades teóricas e práticas. Os livros específicos da área da Biblioteconomia e Ciência da Informação são fundamentais e auxiliam o graduando na sua formação e que possa se preparar melhor na realização das futuras práticas profissionais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aproximadamente com um século de existência, os estudos de usuários ainda são utilizados para o planejamento, a tomada de decisão e o desenvolvimento de produtos e serviços nas bibliotecas universitárias. A realização desses estudos permite conhecer o perfil dos usuários e avaliar o nível de satisfação referente aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca universitária.

No presente artigo, na perspectiva do usuário, os alunos do curso de Biblioteconomia de uma universidade federal localizada na região Norte do Brasil, manifestaram-se por meio do grupo focal *online* a respeito dos produtos e serviços oferecidos na biblioteca central na instituição de ensino em questão. Identificaram-se dificuldades em relação ao horário de funcionamento da biblioteca, houve a sugestão de aquisição de mais títulos específicos e a disponibilização do espaço para a realização de aulas práticas do curso de Biblioteconomia.

Algumas sugestões de novos produtos e serviços foram apontadas pelos alunos e isso revela que o usuário da biblioteca precisa ser ouvido, uma vez que os produtos e serviços que são criados e disponibilizados nas bibliotecas universitárias têm como finalidade atender as necessidades informacionais do seu público.

REFERÊNCIAS

CHIARA, I.G.D. Grupo de Foco. Valentim, M. L. P. (Org.). *In: Métodos Qualitativos de Pesquisa em Ciência da Informação*. São Paulo: Polis, 2005.

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

MATA, M. L.; PACHECO, C. G. Estudo de usuário da informação: uma investigação sob o prisma dos estudantes de graduação da Universidade Federal do Espírito Santo. *Informação@Profissões*, v. 10, n. 3, p. 85-102, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/169346>. Acesso em: 4 maio 2023.

NADAL, L. M. K.; PICININ, C. T.; MADRUGA, M. L. C. B. Análise estatística como suporte ao processo decisório sobre o funcionamento aos sábados de uma biblioteca universitária. *Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação*, v. 15, n. 3, p. 591-603, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/39946>. Acesso em: 30 jul. 2023.

NADAL, L. M. K.; PICININ, C. T.; MADRUGA, M. L. C. B. Análise estatística como suporte ao processo decisório sobre o funcionamento aos sábados de uma biblioteca universitária. *Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação*, v. 15, n. 3, p. 591-603, 2017.

NADAL, L. M. K.; PICININ, C. T.; MADRUGA, M. L. C. B. Análise estatística como suporte ao processo decisório sobre o funcionamento aos sábados de uma biblioteca universitária. *Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação*, v. 15, n. 3, p. 591-603, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/114540>. Acesso em: 4 maio 2023.