



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 2 – Produtos e Serviços

***uX* - Experiência do Usuário da Informação: estudo de caso: Biblioteca do Conjunto das Químicas da USP**

uX USER Experience design: user experience in the Library of Chemistry of USP

Tânia Maria Bueno de Paula – Universidade de São Paulo (USP) – taniamp@usp.br

Francisco Carlos Paletta – Universidade de São Paulo (USP) – fcpaletta@usp.br

Resumo: Apresenta análise de temas associados ao uso dos serviços ao usuário da Biblioteca do Conjunto das Químicas da Universidade de São Paulo. A abordagem de investigação foi o Estudo de Caso, método qualitativo de coleta de dados com foco em oferecer subsídios para análise dos serviços oferecidos pela biblioteca. Observa-se o reconhecimento aos serviços da Biblioteca, bem como contribuições que devem ser analisadas pelos Gestores da Biblioteca com foco na relevância e pertinência da Biblioteca ao usuário ampliando a percepção de valor agregados ao tripé Ensino, Pesquisa e Extensão. Podemos destacar indicações de possibilidades de inovação em Serviços informacionais.

Palavras-Chave: Estudos de Usuário da Informação. Biblioteca Universitária. Serviços Informacionais. Estudo de Caso.

Abstract: It presents an analysis of themes associated with the use of services to the user of the Library of the Chemistry Ensemble of the University of São Paulo. The research approach was the Case Study, a qualitative method of data collection focused on providing subsidies for the analysis of the services offered by the library. It is observed the recognition of the services of the library, as well as contributions that should be analyzed by the Library Managers with a focus on the relevance and pertinence of the Library to the user, expanding the perception of added value to the tripod Teaching, Research and Extension. We can highlight indications of possibilities for innovation in Information Services.

Keywords: Information User Studies. University Library. Information Services. Case Study.



1 INTRODUÇÃO

O usuário na Ciência da Informação pode ser definido como pessoa ou organização que necessita e/ou demanda informação especializada de um serviço ou centro de informação (PALETTA, BELISSARO, 2015)

- Usuários Potenciais: aqueles que necessitam de informação, independente da conversão ou não desta necessidade em consulta a uma fonte ou serviço de informação.
- Usuários Reais: aqueles que demandam informação a uma fonte ou serviço de informação

A natureza dinâmica, complexa e individualizada das necessidades de informação demanda por abordagens qualitativas na pesquisa de usuário incluindo métodos como entrevistas e observações, com foco em capturar nuances e insights sobre como os usuários buscam, avaliam e utilizam informações (WILSON, 2006).

De acordo com Figueiredo (1994) o planejamento da implantação de um processo de estudos de usuário da informação tem em sua metodologia apresentar revisão da literatura com foco nos conceitos de informação na Ciência da Informação e a sua relação com usuário a partir de sua competência informacional considerando os modelos de busca e apropriação da informação.

Em “estudos de usuário e necessidades de informação” Wilson (2006), aborda a importância de compreender as necessidades de informação dos usuários para melhorar os serviços de informação oferecidos pela biblioteca ou unidade de informação. Enfatiza que as necessidades de informação são contextuais e variam de acordo com a situação e a atividade dela dependente. Entender essas necessidades é essencial para projetar sistemas de informação eficazes e relevantes.

Em estudos de usuário da informação, uma abordagem complementar que combina métodos qualitativos e quantitativos é muitas vezes recomendada pois permite uma compreensão mais abrangente e holística das necessidades, comportamentos e preferências dos usuários, auxiliando na criação de serviços e sistemas de informação mais eficazes e centrados no usuário.

2 METODOLOGIA

Os estudos de usuário da informação buscam compreender como as pessoas interagem com os serviços e sistemas de informação, a fim de garantir a percepção de valor agregado ao usuário com relação às suas expectativas, relevância e pertinência.

Tanto os métodos qualitativos quanto os quantitativos são empregados nesses estudos e cada abordagem tem suas próprias características e contribuições distintas para a compreensão completa das interações entre usuários e informações.

Ambas as abordagens possuem vantagens e desvantagens. Os métodos qualitativos proporcionam insights ricos e profundos, mas podem ser trabalhosos em termos de análise e generalização. Os métodos quantitativos permitem a obtenção de dados em larga escala, mas podem não capturar nuances importantes para a tomada de decisão.

Esta pesquisa se caracteriza por qualitativa pela aplicação da técnica da observação e qualitativa pela aplicação de questionário e análise de dados.

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador (CUNHA, 2014). O questionário pode ter perguntas abertas, fechadas, de múltipla escolha, de estimação ou avaliação - na qual se possibilita haver um julgamento em escala de intensidade. (MARCONI. LAKATOS, 2010).

Desenvolvido o questionário, foi aplicado um pré-teste com pessoas selecionadas a fim de se verificar a fidedignidade, validade e operatividade dos instrumentos. Ajustes foram implementados para a versão final do questionário.

O estudo foi implementado a partir da aplicação do questionário utilizando a ferramenta Google Forms e encaminhado por e-mail institucional uma única vez a uma amostra de 500+ participantes entre Professores, Alunos e Funcionários representando a comunidade do Instituto de Química e a Faculdade de Ciências Farmacêuticas. O tempo de coleta de dados foi de 20 dias e a análise foi realizada a partir de 180 respondentes o que representa 30 % da amostra de Usuários Potenciais.

3 RESULTADOS: ESTUDOS DE USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

Apresentamos a seguir a análise da coleta de dados através dos questionários respondidos por 180 participantes da pesquisa.

Parte I – Caracterização do Usuário

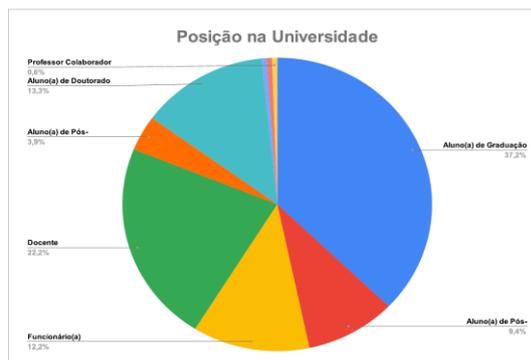
As duas primeiras questões foram desenvolvidas com objetivo de identificar a unidade do usuário de informação e sua relação com o Instituto de Química e a Faculdade de Ciências Farmacêuticas.

- **Qual a sua Unidade**
 - Faculdade de Ciências Farmacêuticas
 - Instituto de Química
- **Você é:** aluno de graduação, aluno de pós-graduação, aluno de pós-doutorado, docente, professor colaborador, funcionário

Figura 1 - Unidade IQ&FCF



Figura 2 – Caracterização do Usuário



Fonte: Estudo de Usuário - DBDCQ

A mostra respondente ao Questionário está bem distribuída representando 51.1% do Instituto de Química e 48.9% da Faculdade de Ciências Farmacêuticas.

Descrição: A caracterização do usuário da informação respondente ao Questionário é representada por 22.8 % de Professores, 12.2% de Funcionários e 63.8 % de Alunos.

Os alunos de graduação representam 37,2 % da amostra seguidos de 13,3% de alunos de doutorado. Alunos de Pós-Graduação representam 9.4% da amostra e alunos de Pós-Doutorado representam 3.9% da amostra.

Pode-se afirmar que, apesar de uma amostra de 180 respostas, a análise dos resultados permite uma avaliação da relação dos usuários de informação com a Biblioteca do Instituto de Química e a Faculdade de Ciências Farmacêuticas

Parte II – Relação do Usuário com a Biblioteca

Foram desenvolvidas quatro questões com objetivo de identificar a relação do usuário da informação com a Biblioteca do Instituto de Química e a Faculdade de Ciências Farmacêuticas antes da pandemia, os recursos da Biblioteca utilizados pelo usuário da informação e se o usuário conhece e participa dos cursos oferecidos pela Biblioteca.

- **Você é usuário da Biblioteca do Conjunto das Químicas?**
- **Com que frequência você busca os serviços da Biblioteca?**

Figura 3 – Usuário da Biblioteca

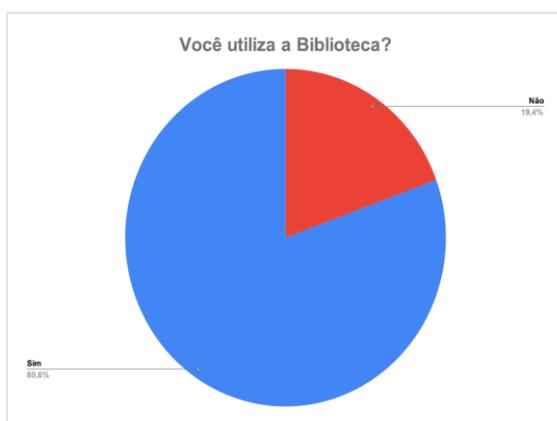
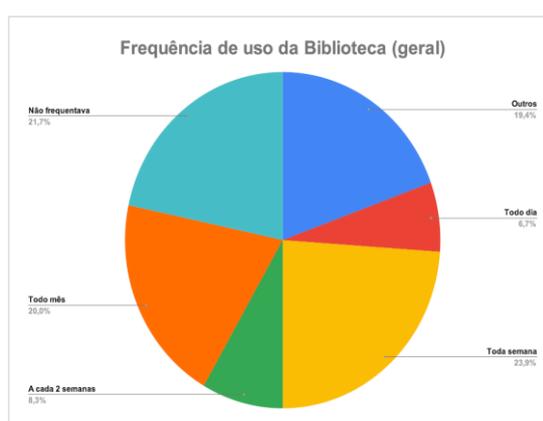


Figura 4 – Frequência de uso da Biblioteca



Fonte: Estudo de Usuário - DBDCQ

Observa-se que 80,6 % dos respondentes são usuários da Biblioteca do Instituto de Química e a Faculdade de Ciências Farmacêuticas o que permite a partir da análise dos dados tomar decisões orientativas para o desenvolvimento de novos serviços informacionais inovadores, bem com a manutenção e aprimoramento dos serviços valorados pelo Usuário.

Observa-se que 57,9 % frequentam a Biblioteca regularmente sendo 6,7% diariamente, 23,9% semanalmente, 8,3% quinzenalmente e 20 % mensalmente.

A frequência esporádica representa 19,4 % e 21,7 % dos respondentes não frequentam a Biblioteca.

Os dados indicam o uso intenso da Biblioteca e a sua percepção de valor por parte do Usuário.

- **Quais recursos a seguir você utiliza?**
- **Você conhece os cursos oferecidos pela Biblioteca?**

Figura 5 – Recursos utilizados na Biblioteca

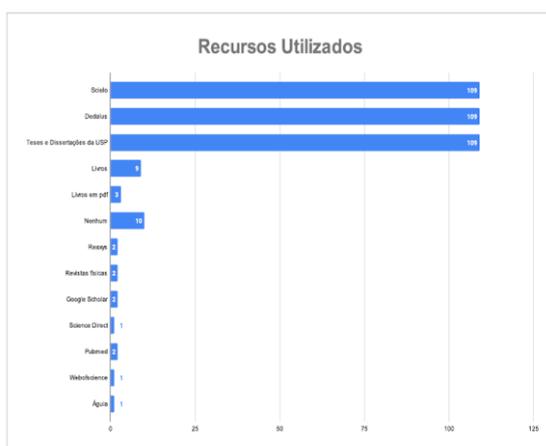
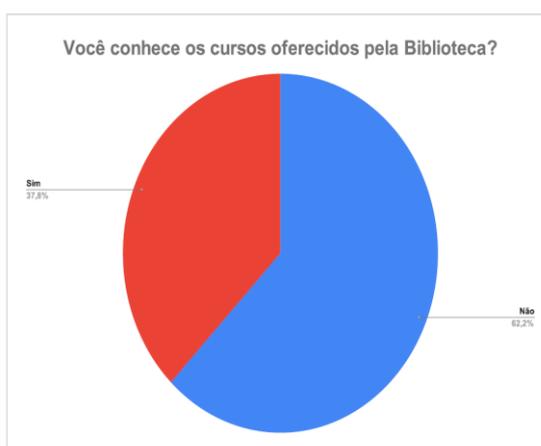


Figura 6 – Cursos oferecidos pela Biblioteca



Fonte: Estudo de Usuário - DBDCQ

Observa-se que os recursos Scielo, Dedalus e Banco de Teses da USP são majoritariamente as Bases mais utilizadas pelos Usuários da Informação.

Apesar de não apresentar relevância estatística na análise, a Base Reaxys foi bastante comentada e valorizada nos comentários espontâneos.

eBooks não apresenta representatividade estatística, mas são demandados nas manifestações espontânea.

Este fato aponta a influência da Pandemia na operação da Biblioteca e que o tema deve ser objeto de estudo futuro.

Apesar dos esforços da Biblioteca na divulgação e promoção dos Cursos de capacitação e uso das Bases de Dados observa-se que 62,2 % não conhece os cursos oferecidos e 22,5 % participaram dos programas de capacitação.

Observamos uma indicação da necessidade de investir em divulgação dos programas de treinamento e capacitação oferecidos pela Biblioteca com objetivo de desenvolver competências informacionais dos usuários.

Quadro 1 - Como você imagina que a Biblioteca pode atender às suas demandas?

Criar áreas de estudo e pesquisa
Cursos de capacitação online
Assinar o Reaxys.
Dando continuidade aos empréstimos de livros e disponibilizando espaços estudo
Ampliar assinaturas dos periódicos e a disponibilidade de livros
Ampliação no tempo de empréstimos, acesso a mais bases de dados
A biblioteca oferece muito mais serviços do que a maior parte dos alunos imagina,

além de serem extremamente solícitos e atenciosos!
Espaço para estudo, avaliar a bibliografia dos cursos
Sempre achei o atendimento bom, nada a modificar
Com a aquisição de livros de tecnologia de óleos vegetais
Um bom serviço para ajudar a encontrar livros específicos já seria perfeito
Flexibilizando a data de devolução dos livros.
Disponibilização de e-books
A Biblioteca sempre atendeu às minhas demandas. Espero que continue assim.
A biblioteca deveria ser um bom local de estudos, encontros, e de estar para a comunidade do conjunto das químicas. A presença de algum tipo de cafeteria poderia ajudar.
Talvez um programa constante que comente novos livros didáticos que são lançados
Continuando com o excelente trabalho que sempre executou.
Com mais exemplares de livros físicos.
Pela assinatura digital dos periódicos da Wiley. Fazem muita falta.
Apenas um distanciamento das mesas de estudo e melhor ventilação do ambiente.
Criação de uma biblioteca virtual de livros didáticos.
Sempre fui muito bem e prontamente atendida pela BCQ. Recentemente tenho usado o chat da BCQ e acho excelente a rapidez e praticidade deste serviço.
Acredito que os cursos são treinamentos importantes para os estudantes.
Criar ou implementar uma metodologia de empréstimo de artigos e livros virtuais
tendo mais livros dos assuntos da Farma
Quase todas as demandas a Internet têm suprido
Os atendimentos online têm sido efetuados com sucesso.
Gostaria de ser melhor informado quanto aos possíveis cursos oferecidos
Eu acho que uma boa alternativa seria investir nas plataformas digitais.
Melhoria no sistema de busca do site da biblioteca
Tendo algum acervo maior de livros disponíveis online.
Atualizar literatura disponível na área de cosmetologia. Só tem livros muito antigos
Fornecendo informações sobre o acervo
Gostaria de elogiar esta iniciativa de buscarem levantar as necessidades dos alunos!
Agradeço ao atendimento das bibliotecárias que me ensinaram como consultar livros no site. Eu sou aluna nova na USP e essa ajuda foi fundamental.
A Biblioteca é de altíssimo nível e sempre atendeu minhas demandas. Estão todos de Parabéns e Muito obrigada.
Acho que seria legal ter modelos daqueles de bolinhas para que possamos montar as moléculas em 3D, o que facilita o aprendizado. Poderia ser para retirar ou para usar na própria biblioteca.
A biblioteca do conjunto das químicas é um dos locais que mais senti falta nos quase dois anos de isolamento.
Eu gosto do ambiente da biblioteca, não tenho nada a acrescentar.

Melhorar a iluminação dos acervos na biblioteca
Gostaria de saber a respeito do acesso à plataforma minha biblioteca.
Ótima iniciativa consultar a comunidade. Mas acho que, habituados a obter informação online de quase tudo, nem sabemos quais são as perspectivas para as bibliotecas
Uso do espaço físico da biblioteca para estudo com as devidas adaptações de distanciamento social seguro; maior flexibilidade para reservar livro sem necessidade de preenchimento prévio de formulário no Forms.
Creio que a biblioteca vem sendo cada vez menos utilizada. Foi essencial para o andamento da pesquisa, hoje os recursos eletrônicos vêm tomando o espaço da biblioteca.
O espaço da biblioteca precisa de uma reformulação.
As bibliotecas têm que se reinventar. Ela tem que ter livros e coleções recentes para consulta que os docentes e os alunos não podem comprar. Ela tem que ter bastante espaço silencioso para os alunos poderem estudar.
Seria muito importante incrementar com novos livros atualizados.
A biblioteca é um espaço muito bom, agradável e muito útil. Parabéns a equipe.
Deixar a mochila no armário é muito ruim quando estamos indo para utilizar as mesas de estudo. Se forem mesmo alterar o espaço, a biblioteca do IME é um bom modelo, com a sala de estudos separada do acervo de livros.
A biblioteca é ótima: o acervo, o atendimento (tanto o presencial, quanto o online), os cursos e serviços oferecidos e os convênios. O único que sinto falta é um acervo online maior. Durante a pandemia fez bastante falta.

Fonte: Estudo de Usuário - DBDCQ

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se das contribuições dos respondentes ao Questionário a manifestação de reconhecimento aos serviços prestados pela Biblioteca bem como contribuições valiosas que devem ser analisadas pelos Gestores da Biblioteca com foco na relevância e pertinência da Biblioteca ao Usuário ampliando a percepção de valor agregado ao tripé Ensino, Pesquisa e Extensão. Podemos destacar pontos de relevância manifestada pelos respondentes: Foco na Biblioteca Online, Assinar o Reaxys, Ampliar o espaço ao Usuário – *uX User Experience Design*, Digitalização do Acervo, Manter a Qualidade no Serviços e Atendimento, Adequar o Acervo com as Demandas Ensino, Pesquisa e Extensão, Capacitação em Ferramentas de Busca e Recuperação da Informação, eBooks, Atualizar Acervo, Investir em comunicação via mídias sociais com os usuários, Reorganização dos Espaços – *Design Thinking aplicado em Biblioteca*, Revisar assinaturas de Periódicos.

Recomenda-se a continuação desta pesquisa implementando um estudo aprofundado sobre o Uso do Espaço da Biblioteca e valoração do seu Acervo pelo

Usuário e Comunidade de Usuário do Instituto de Química e a Faculdade de Ciências Farmacêuticas.

REFERÊNCIAS

- CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2014.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- PALETTA, F. C.; PELISSARO, B. Estudo de usuários e modelos de busca da informação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 120-137, 2015. DOI: [10.20396/rdbci.v13i1.1584](https://doi.org/10.20396/rdbci.v13i1.1584)
- WILSON, T.D. On user studies and information needs. *Journal of documentation*, v. 62, n. 6, 658-670, 2006. Disponível em: <http://newdoc.nccu.edu.tw/teasyllabus/1072155818001/R3%2060%20YEARS%20OF%20THE%20BEST%20IN%20INFORMATION%20RESEARCH.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2023.