



Universidade de Brasília - UNB  
Faculdade de Ciência da Informação - FCI  
Graduação em Biblioteconomia

*Necessidades e usos de informação de estudantes de graduação da UnB em relação ao ensino remoto em tempos de Covid-19: um olhar a partir dos serviços e produtos da BCE*

Brasília, DF  
2021

JAQUELINE FORTUNATO DA SILVA

*Necessidades e usos de informação de estudantes de graduação da UnB em relação ao ensino remoto em tempos de Covid-19: um olhar a partir dos serviços e produtos da BCE*

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Biblioteconomia, da Faculdade de Ciência da Informação (FCI) da Universidade de Brasília (UnB), como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, sob a orientação do Prof. Elton Mártires Pinto.

Brasília, DF  
2021

SS586n

Silva, Jaqueline Fortunato da

Necessidades e usos de informação de estudantes de graduação da UnB em relação ao ensino remoto em tempos de Covid-19: um olhar a partir dos serviços e produtos da BCE / Jaqueline Fortunato da Silva; orientador Elton Mártires Pinto. -- Brasília, 2021.

80 p.

Monografia (Graduação – Biblioteconomia) – Universidade de Brasília, 2021.

1. Necessidades de Informação; 2. Uso de Informação; 3. Ensino remoto; 4. Biblioteca Universitária. I. Mártires, Pinto Elton, orient. II. Título.

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**Título:** Necessidades e usos de informação de estudantes de graduação da UnB em relação ao ensino remoto em tempos de Covid-19: um olhar a partir dos serviços e produtos da BCE.

**Autor(a):** Jaqueline Fortunato da Silva

Monografia apresentada remotamente em **29 de abril de 2021** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Élton Mártires Pinto

Membro Interno (FCI/UnB): André Luiz Appel

Membro Externo (Local): Érika Rayanne Silva de Carvalho

Em 03/05/2021.



Documento assinado eletronicamente por **Elton Mártires Pinto, Usuário Externo**, em 06/05/2021, às 03:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **André Luiz Appel, Usuário Externo**, em 06/05/2021, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Érika Rayanne Silva de Carvalho, Usuário Externo**, em 06/05/2021, às 15:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Jaqueline Fortunato da Silva, Usuário Externo**, em 07/05/2021, às 09:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

## AGRADECIMENTOS

Á Deus e Nossa Senhora Aparecida que ao meu lado estiveram desde o primeiro dia até este último momento, agradeço por vosso amor incondicional.

Aos meus pais, Maria Conceição e Joaquim, o pouco que me deram foi muito. Ensinando valores, educando e apoiando as minhas convicções, muitas vezes sendo meu alicerce de força e coragem, sei que eles ao meu lado sempre estarão. Essa graduação não é só minha, mas de vocês também.

Aos meus padrinhos, Ilda e Joaquim, por todos os conselhos e conversas que compartilharam e por sempre estarem ao meu lado.

Agradeço aos meus irmãos, Kleber e Tiago que estiveram comigo ao longo de toda jornada universitária, a Edineuma e Aline por seu apoio incondicional e as minhas sobrinhas Maria Eduarda e Sophia mesmo que indiretamente em momentos de tensão conseguiram me alegrar com suas doces inocências.

Ás minhas companheiras de curso Ana Luísa, Raiane e Tuany que desde o primeiro dia nos encontramos e nunca mais nos separamos. Guardarei todos os momentos que vivemos juntas, desde os mais engraçados até os mais sofridos, convivemos, lutamos, aprendemos e erramos umas com as outras, esta união será levada para fora dos muros acadêmicos. Obrigada por todo o companheirismo.

Gratidão aos meus companheiros de estágio Letícia, Joana, Victor, Letícia Santos, Hugo e Beatriz pela amizade que construímos e pelo compartilhamento de emoções ao longo do curso, aprendi e cresci com vocês.

Aos meus amigos Eduardo e Lívia que mesmo não sendo da área se propuseram ajudar, escutar e por serem compreensivos. À Mariana que sempre esteve presente e me auxiliou quando me encontrava para baixo ou com dúvidas, você também foi minha professora, gratidão.

E, ao meu orientador Elton Mártires, por todo ensinamento, paciência e compreensão, agradeço pelo apoio nessa jornada, pelas conversas e pelo amparo, só tenho que dizer obrigada por se aventurar comigo nesta pesquisa que no meio do caminho surgiram alguns desvios onde você me ajudou achar a direção.

## RESUMO

Esta pesquisa aborda as necessidades e uso de informação de estudantes de graduação da Universidade de Brasília em tempos de pandemia do Coronavírus. Além disso, analisa as contribuições dos serviços e produtos desenvolvidos pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília para a complementação do ensino e pesquisa que são realizados remotamente. Do ponto de vista metodológico, este estudo possui abordagem qualitativa, utiliza o levantamento como método para coleta de dados e, possui caráter descritivo, uma vez que aborda dois fenômenos a serem analisados. A partir desta pesquisa, foi possível perceber que aproximadamente 50% dos participantes se sentem pouco confortáveis com o ensino à distância; mais de 50% alegam possuir necessidades de informação acerca do tema; e, apenas 4,7% dos participantes afirmaram utilizar os serviços da Biblioteca com frequência. Por fim, percebe-se que, embora a Biblioteca tenha se adaptado para o ensino à distância e desenvolvido serviços remotos, os estudantes de graduação não têm utilizado, seja por falta de interesse ou ausência de divulgação da Biblioteca.

**Palavras-chave:** Necessidades de informação. Uso de informação. Graduação. Ensino à distância. Biblioteca Universitária. Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

## **ABSTRACT**

This research addresses the needs and information use of undergraduate students at the University of Brasilia in times of the Coronavirus pandemic. In addition, it analyzes the contributions of services and products developed by the Central Library of the University of Brasília to complement teaching and research that are carried out remotely. From a methodological point of view, this study has a qualitative approach, uses the lifting as a method for data collection and has a descriptive character, since it addresses two phenomena to be analyzed. From this research, it was possible to notice that approximately 50% of the participants feel uncomfortable with distance learning; more than 50% claim to have information needs on the topic; and, only 4.7% of the participants said they used the services of the Library frequently. Finally, it is clear that, although the Library has adapted to distance learning and developed remote services, undergraduate students have not used it, either due to lack of interest or lack of disclosure of the Library.

**Keywords:** Information needs. Use of information. University Graduate. Distance education. University Library. Central Library of the University of Brasilia.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

OMS	Organização Mundial da Saúde
NCIP	<i>Novel Coronavirus-Infected Pneumonia</i>
PCR	Proteína C-reativa
CI	Ciência da Informação
NIs	Necessidades de Informação
ARIST	<i>Annual Review of Information Science and Technology</i>
ASK	<i>Anomalous States of Knowledge</i>
BU	Biblioteca Universitária
PBNU	Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias
UnB	Universidade de Brasília
BCE	Biblioteca Central da UnB
EaD	Ensino à Distância
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
FUB	Fundação Universidade de Brasília
RFID	Identificação de recursos/itens de informação por radiofrequência
ISBN	International Standard Book Number
PPNE	Programa de Apoio às Pessoas com Necessidades Especiais
SiB-UNB	Sistemas de Bibliotecas da UnB
CEDIARTE	Centro de Documentação Edgart Graeff
COLEMED	Biblioteca do Hospital Universitário



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Definições para o estudo da necessidade.....	19
Quadro 2- Organização da Biblioteca Universitária.....	32
Quadro 3- Categorias de serviços oferecidos pela biblioteca ao usuário ead .....	34
Quadro 4- Análise das lacunas informacionais.....	56
Quadro 5- Análise da busca informacional.....	57
Quadro 6- Análise da satisfação informacional .....	57
Quadro 7- Análise da satisfação do usuário.....	58
Quadro 8- Análise dos serviços e produtos.....	58
Quadro 9- Análise do uso dos serviços da BCE .....	59
Quadro 10- Análise de busca de informações no site da BCE.....	59
Quadro 11- Análise dos serviços remotos .....	60
Quadro 12- Análise dos canais de comunicação na divulgação de serviços .....	60
Quadro 13- Análise da falta de serviços .....	61
Quadro 14- Análise do serviço “Fale com uma bibliotecária” .....	61
Quadro 15- Análise da frequência de uso do serviço de digitalização .....	62
Quadro 16- Análise de tempo para obtenção de documento .....	62
Quadro 17- Contribuição da BCE para o EaD.....	63

## LISTA DE IMAGENS

Figura 1- Modelo de Comportamento Informacional (2006) .....	20
Figura 2- Modelo de Comportamento Informacional (1981) .....	21
Figura 3- Abordagem <i>Sense Making</i> .....	25
Figura 4- Tríade <i>Sense Making</i> .....	26
Figura 5- Modelo Processo de Decisão do Uso .....	29
Figura 6- Aviso na tela inicial sobre o funcionamento da BCE.....	39
Figura 7- <i>Messenger</i> do Fale com uma Bibliotecária .....	40

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Relação dos cursos .....	44
Gráfico 2- Relação de semestre .....	42
Gráfico 3- Frequência de uso do espaço físico da BCE.....	45
Gráfico 4- Local de estudo.....	46
Gráfico 5- Sentimento com às aulas a distância .....	46
Gráfico 6- Sentimento à falta de informação .....	47
Gráfico 7- Busca informacional.....	47
Gráfico 8- Materiais informacionais .....	48
Gráfico 9- Satisfação informacional .....	48
Gráfico 10- Site da BCE .....	49
Gráfico 11- Satisfação do Usuário.....	49
Gráfico 12- Serviços e Produtos .....	50
Gráfico 13- Dúvidas.....	50
Gráfico 14- Site da BCE .....	51
Gráfico 15- Serviço remoto .....	51
Gráfico 16- Uso dos serviços remotos .....	52
Gráfico 17- Gama de serviços oferecidos .....	52
Gráfico 18- Canais de comunicação .....	53
Gráfico 19- Falta de serviço ou produto remotamente .....	53
Gráfico 20- Falta de serviços .....	54
Gráficos 21 e 22- Serviço „Fale com uma Bibliotecária“ .....	54

Gráfico 23- Frequência de Uso do serviço de digitalização .....	55
Gráfico 24- Tempo tolerável para a obtenção de documento .....	55
Gráfico 25- Complementação da BCE .....	56

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
1.1 OBJETIVOS.....	13
1.1.1 Objetivo geral .....	13
1.1.2 Objetivos específicos .....	14
1.2 JUSTIFICATIVA.....	14
<b>2 REVISÃO DE LEITURA.....</b>	<b>15</b>
2.1 ESTUDO DE USUÁRIO .....	15
2.1.1 Necessidades de Informação .....	17
2.1.1.1 <i>Abordagem Sense Making e Estado Anômalo de Conhecimento</i> .....	23
2.1.2 Uso da Informação.....	26
2.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....	30
2.3 SERVIÇOS E PRODUTOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO TOCANTE AO ENSINO À DISTÂNCIA (EaD) .....	33
2.4 BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA.....	37
2.4.1 Serviços remotos oferecidos pela BCE/UNB .....	38
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>41</b>
<b>4 DESCRIÇÃO DOS DADOS .....</b>	<b>44</b>
4.1 ANÁLISE DOS DADOS .....	56
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>63</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>65</b>
ANEXO.....	72

## 1 INTRODUÇÃO

No final de 2019 foi descoberto em Wuhan, na China, um novo surto viral de pneumonia de causa desconhecida. Inicialmente, pelo fato de os infectados não responderem ao tratamento habitual adotou-se o isolamento social como primeiro método de prevenção, tratamento e cura.

Em janeiro de 2020, após testes de sequenciamento genético, a China notificou a Organização Mundial da Saúde (OMS) de que o planeta estaria diante de um novo Coronavírus. Com a disseminação do vírus em outras partes do mundo, a OMS reconheceu ser uma pandemia. No Brasil, por seu turno, o primeiro caso foi confirmado em fevereiro de 2020, como apontado por Sala et al. (2020).

Uma vez que, como disseminado pela OMS, cerca de 80%<sup>1</sup> dos pacientes com COVID-19 podem ser assintomáticos, após a confirmação do primeiro caso de COVID-19 no Brasil, o Ministério da Saúde estabeleceu algumas recomendações para a contenção do novo Coronavírus, tais como: isolamento e distanciamento social, uso de máscaras em locais públicos, higienização das mãos até o pulso, de celulares e de objetos, uso do álcool em gel fator 70% e entre outras.

Como consequência das medidas de contenção do vírus, diversos setores no país tiveram que se readequar e novas modalidades foram adotados, como o *homeoffice*<sup>2</sup> e a educação à distancia. No tocante ao ensino superior, a Universidade de Brasília (UnB), por exemplo, retornou suas atividades de modo remoto em agosto de 2020, após ter suspenso seus trabalhos no início da pandemia (entre fevereiro e março de 2020). Desse modo, todos os seus serviços tiveram que se readequar para atender as necessidades de informação da comunidade acadêmica.

Diante disso, parece consenso o surgimento de questões informacionais. Estas, oriundas dos estudos de uso e usuários da informação, estão relacionadas às percepções de ausência de conhecimento no estado cognitivo dos indivíduos. Ademais, de acordo com Cooper (1971) uma necessidade de informação não é algo diretamente observável, isso porque não conseguimos enxergar a mente do usuário de informação. No campo da CI, para compreender as necessidades de informação foram criados diversos modelos e abordagens, como a Abordagem da Teoria do Estado Anômalo de Conhecimento, de Belkin (1977) e a Abordagem Sense Making, de Dervin (1983).

---

<sup>1</sup> <https://coronavirus.saude.mg.gov.br/perguntaserepostas>

<sup>2</sup> Termo derivado do inglês que significa teletrabalho ou trabalho remoto.

Para a UnB atender as necessidades de informação da comunidade acadêmica durante a pandemia, fez-se necessário a elaboração e adaptação de produtos e serviços, sobretudo da Biblioteca Central dos Estudantes (BCE). Isso porque, como apontado por Moss (1997 apud BLATTMAN, 2000, p. 4), a biblioteca é o órgão responsável por disponibilizar aos estudantes distanciados do campus, os mesmos serviços oferecidos presencialmente.

Além disso, faz-se necessário pensar de que formas os serviços e produtos devem ser oferecidos à comunidade. Neste sentido, Blattmann e Rados (2000) defendem que a migração e a criação de serviços oferecidos localmente nas bibliotecas para o acesso em rede à distância são fatores fundamentais para o acesso à informação digital (tanto pela consulta de catálogos *online*, bases de dados referenciais ou até mesmo o acesso de coleções de publicações e documentos disponíveis no formato eletrônico e digital).

Por outro lado, como consequência das necessidades e do acesso à informação, está o uso. O ato de usar está associado tanto aos livros quanto aos espaços físicos das bibliotecas e unidades de informação (FLEMING-MAY, 2008). Além disso, as alterações que ocorrem no estado de conhecimento do indivíduo estão sempre relacionadas ao uso da informação, isso ocorre porque existem dimensões cognitivas, emocionais e situacionais associadas aos comportamentos de uso da informação (CHOO, 2003).

Desse modo, considerado o exposto nos parágrafos anteriores, este trabalho possui como questão de pesquisa:

No tocante ao ensino à distância durante a pandemia do Coronavírus, que necessidades de informação e quais comportamentos de uso foram empregados pelos estudantes de graduação da UnB? E, qual o papel da BCE no provimento de serviços e produtos que atendam a tais demandas?

## 1.1 OBJETIVOS

Para responder a tal questão de pesquisa, foram elencados objetivos gerais e objetivos específicos.

### 1.1.1 Objetivo geral

Identificar necessidades de informação e comportamentos de uso dos estudantes de graduação da UnB no tocante ao ensino à distância;

Analisar o papel da BCE no provimento de serviços e demandas informacionais dos estudantes de graduação da UnB no tocante ao ensino à distância.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- a) Caracterizar, com base na literatura, necessidades de informação e comportamentos de uso;
- b) Caracterizar, com base na literatura, produtos e serviços de bibliotecas;
- c) Mapear serviços e produtos oferecidos pela BCE durante a pandemia do Coronavírus;
- d) Relacionar as necessidades de informação e os comportamentos de uso dos estudantes de graduação da UnB no tocante ao ensino à distância durante o período de pandemia com os serviços e produtos oferecidos pela BCE.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Embora os estudos sobre necessidades de informação e comportamentos de uso tenham ganhado maior ênfase na CI na década de 1980, a sua literatura perdura até o presente momento trazendo contribuições para essa temática de necessidade e uso de informação fazendo com que esta pesquisa entre no corpo de estudo da CI.

Sendo uma vertente da área de Estudos de Usuários que analisa as necessidades e uso de informação por meio dos indivíduos preocupa-se em observar as mudanças e as interferências que o sujeito sofre ao se deparar com uma falta de informação e como se dá a criação de novas necessidades informacionais.

Inicialmente, este estudo era voltado para as necessidades de informação de usuários de bibliotecas públicas, órgão este que merece estudos voltados para o seu trabalho com sua comunidade local, mas por intermédio da pandemia do Coronavírus, o local de análise foi alterado para a biblioteca universitária, na qual teve que se readaptar e reinventar sua prestação de serviços para a comunidade acadêmica em decorrência de *homeoffice* e de aulas virtuais. Entender essas novas necessidades informacionais em um novo âmbito acadêmico levou a pensar se a biblioteca universitária está conseguindo sanar as necessidades e oferecer serviços para seus discentes.



## 2 REVISÃO DE LEITURA

Para Santos e Candeloro (2006, p. 43), “a revisão bibliográfica também é denominada de revisão de literatura ou referencial teórico”. Tal etapa é parte de um projeto de pesquisa, que tem o objetivo de revelar explicitamente o universo de contribuições científicas sobre um tema específico a partir da reflexão de diversos autores.

A revisão de literatura desta pesquisa irá abarcar os seguintes tópicos, a seguir: estudo de usuário; necessidade de informação; uso da informação; biblioteca universitária; serviços e produtos oferecidos pela biblioteca universitária no ensino à distância; biblioteca central da Universidade de Brasília e seus serviços remotos.

### 2.1 ESTUDO DE USUÁRIO

O termo “estudo de usuário” vem sendo pesquisado ao longo de vários anos, forçando uma revisão dos papéis desempenhados pelas bibliotecas, centros de documentação e/ou informação, fazendo com que essas instituições voltem ao seu objetivo principal, de prestação de serviços aos usuários, satisfazendo suas necessidades de informação (CUNHA, 1982).

De acordo com Wilson-Davis (1977) citado por Cunha (1982), as pesquisas sobre estudos de usuários podem ser de dois tipos:

- a. *Estudos centrados na biblioteca:* a investigação de como as bibliotecas e os centros de informação são utilizados;
- b. *Estudos centrados no usuário:* como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho.

O estudo de usuários envolve aspectos multidisciplinares e sua literatura contém várias definições, algumas delas até mesmo conflitantes entre si. Dias e Pires (2004, p.10) afirmam que o estudo de usuário, “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”. Já Wilson-Davis (1977) possui três definições que aparentam ser as mais completas para o termo, sendo elas:

- a. estudo sobre as fontes que comunicam mensagens através de canais aos receptores;
- b. estudo de quem diz o que para alguém através de que meios e com que efeito;
- c. estudo de quem demanda (ou necessita, ou recebe) o que de alguém e para que.

Segundo Baptista e Cunha (2007), os objetivos para a realização do estudo permaneceram imutáveis, sendo eles: coletar dados para criar e/ou avaliar produtos de

serviços informacionais e entender melhor o fluxo de transferência de informação. Ainda de acordo com os autores, os estudos de usuários de bibliotecas se preocupavam em identificar a frequência de uso de determinado material e outras atitudes que não detalhavam os diversos tipos de comportamento informacional.

Cunha (1982) define como as pesquisas eram realizadas na década de 60:

[...] é possível observar estudos relacionados a essa área desde a década de 60, quando as pesquisas estavam voltadas especificamente mais à investigação de técnicas e organização bibliográfica do que ao usuário. Com o passar do tempo, os estudos mudaram o seu enfoque e adotou um direcionamento mais voltado ao usuário, o que permitiu analisar e avaliar o comportamento dos usuários perante uma necessidade específica.

Na década de 70, destacavam-se os estudos que tinham a preocupação de identificar como a informação era obtida e usada. Foram realizados estudos sobre a transferência/ acesso à informação, utilidade da informação e tempo de resposta. Com isto, as pesquisas quantitativas tiveram um papel preponderante entre as décadas de 70 a 80, o seu uso intensivo teve por objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

Para Pinheiro (1992), na década de 80 os estudos de usuários possuíam como objetivo possibilitar o planejamento de serviços ou sistemas de informação que fossem capazes de satisfazer as necessidades através da automação, mas os resultados obtidos não foram os desejados, devido à complexidade de determinar o comportamento e as necessidades de informações dos usuários.

Da fase quantitativa foi passada para a fase qualitativa onde os estudiosos do comportamento de busca da informação perceberam que as pesquisas feitas de modo quantitativa não contribuíram para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades (BAPTISTA; CUNHA, 2007). Dessa maneira foram realizados estudos como a abordagem *sense making* e o estado anômalo de conhecimento que serão abordados em outro tópico.

Conforme De Jesus Nascimento e Weschenfelde (2002), no Brasil, a grande preocupação de estudos de usuário tem sido a de caracterizar o perfil de usuários, estudantes e professores de bibliotecas universitárias, pesquisadores, cientistas e tecnólogos de determinadas instituições ou empresas, com isso obtendo poucos estudos que se destinaram a produzir conhecimento a respeito das expectativas e comportamentos informacionais dos profissionais.

Os estudos de usuários são uma vertente do campo da Ciência da Informação - CI, e como todos os estudos perpassou por várias décadas para admitir a importância dessa pesquisa para os centros de informações como a biblioteca, tornando-a um objeto de análise para compreender e satisfazer as necessidades de informação, melhorar os produtos e serviços e até mesmo realizar *marketing* para obter novos consumidores informacionais.

### 2.1.1 Necessidades de Informação

As necessidades de informação - NIS são oriundas dos estudos de uso e usuários da informação, que é um subcampo da Ciência da Informação. As necessidades de informação foram objeto de estudo da CI, sobretudo entre 1966-1984, quando o campo se fundamentava no paradigma cognitivo, onde o usuário era o ator central dos sistemas de informação. Bettiol (1990) destaca a importância das revisões de literatura para o desenvolvimento da temática. De acordo com a autora, as revisões eram ricas em apontar características, tendências e variáveis importantes nos estudos de necessidades e usos da informação. A pesquisa de Bettiol ressalta que após 1978 foi grande o volume de publicações sobre necessidades de informação em revistas da área da CI.

Os estudos de comunidade com caráter científico surgem, de acordo com Figueiredo (1983, p. 43), na Inglaterra em meados do Século XX. De acordo com a autora em 1930, “[...] havia um interesse considerável em se saber como e o que as pessoas liam, e qual o uso feito das bibliotecas em geral.”

Observa-se, portanto, que por volta de 1930 os estudos concentravam-se em compreender como os indivíduos utilizavam as bibliotecas e seus materiais em uma perspectiva quantitativa. Isso se deu, principalmente, pela ausência de literatura sobre a temática. Pinheiro (1992), após revisar alguns estudos realizados ao longo do desenvolvimento do subcampo, percebeu que havia ausência de base conceitual. A autora concluiu que faltava base teórica profunda e aperfeiçoamento metodológico.

A ausência de base teórica mencionada por Pinheiro (1992) talvez ocorra pelo fato de os estudos nacionais se apropriarem de literatura estrangeira. Na visão de Hyodo (2009), ao se apropriar dos estudos internacionais, os trabalhos não possuíam nova base teórica, isto é, seguiam a mesma linha de raciocínio de grande parte dos estudos disseminados na ARIST.

Calva-González (2004), por sua vez, argumenta que a literatura latino-americana fundamentava-se em três estágios principais: a) surgimento das necessidades de informação; b) comportamento de busca; e c) satisfação do indivíduo. Após analisar os três estágios, o autor constatou que grande parcela dos estudos publicados não eram realmente estudos sobre

necessidade de informação. Dos trabalhos que realmente abordaram as NIs, poucos se dedicavam às necessidades, a maioria focava no estudo do comportamento informacional. Outra crítica do autor dizia respeito aos usuários, para ele grande parte dos estudos de necessidade de informação negligencia os não usuários e os usuários potenciais.

Observa-se, na literatura, que os estudos de necessidade de informação começaram a serem realizados, de fato, no final da década de 1960 e início da década de 1980, alcançando o seu ápice em 1980 (BETTIOL, 1990). Esse arcabouço teórico foi responsável por diversos debates acerca do tema, assim como a própria definição do termo “necessidade de informação”. Para De Jesus Nascimento e Weschenfelde (2002), a necessidade de informação é entendida como uma carência informacional que o indivíduo preenche ao realizar uma pesquisa, com isso satisfazendo sua educação, atualização pessoal ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional.

A necessidade de informação pode variar de indivíduo para indivíduo, de grupo para grupo e pode ser transformada em uma demanda ou não, ou seja, na formação de um desejo, ou na solicitação de uma informação realizada por um usuário a uma Unidade de Informação como: arquivo, biblioteca, museu, rede ou sistema de informação, o usuário pode estar buscando alguma necessidade, que muitas vezes, já foi feita por algum outro sujeito que compartilhou da mesma carência informacional (DE JESUS NASCIMENTO; WESCHENFELDE, 2002).

Menzel<sup>3</sup> (1964, *apud* BETTIOL, 1960, p. 61) classificou as necessidades de informação de acordo com definições apresentadas na literatura estrangeira:

- a) Podem estar associadas às atividades nas quais são utilizadas depois de obtidas;
- b) Podem estar relacionadas ao conteúdo das mensagens transmitidas. Para o autor, uma frequente classificação diz respeito a resultados de dados, métodos e proposições teóricas.
- c) Podem estar associadas às diferenciações entre informações da CI e de outros campos.

Percebe-se que os estudos sobre necessidades de informação estão, normalmente, associados à satisfação dos usuários. Silva (2012, p. 112) destaca isso quando relata que *“pensar um processo que vai das necessidades de informação à satisfação dos usuários requer uma influência recíproca entre necessidades e usos de informação, de modo que a união desses dois fatores promove a construção dos comportamentos dos usuários”*.

---

<sup>3</sup> MENZEL, H. The Information needs of current scientific research. *The Library Quartely*, J4(1):4-19, 1964

Contudo, a revisão de Bettiol (1990) demonstra que até a década de 1990 os estudos de usuários eram mais voltados para as necessidades do que para as demandas e uso da informação, como explicitado no quadro abaixo.

**Quadro 1:** Definições para o estudo da necessidade:

CONCEITO	DEFINIÇÃO
<b>Necessidade</b>	O que um indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, instrução, recreação. Uma necessidade é uma demanda em potencial;
<b>Desejo</b>	O termo “desejo” refere-se ao que o indivíduo gostaria de ter, o desejo pode ou não ser realmente traduzido em uma demanda a uma biblioteca. Um desejo, como uma necessidade, é uma demanda em potencial;
<b>Demanda</b>	É o que um indivíduo pede, ou mais precisamente um pedido para um item de informação desejado. Ressalta-se que uma demanda é um uso em potencial;
<b>Uso</b>	É o que o indivíduo utiliza. Um uso pode ser uma demanda satisfeita, ou pode ser o resultado de uma leitura casual ou acidental, isto é, uma informação conhecida como uma necessidade ou um desejo, quando recebida pelo indivíduo, apesar de não ter sido manifestada numa demanda.

**Fonte:** Adaptado de Line (1974, apud BETTIOL,1990).

Corroborando com o apresentado por Bettiol (1990), Le Coadic<sup>4</sup> (1998, *apud* MIRANDA, 2006, p. 102) relata que até a década de 1990, os estudos sobre as necessidades, usos e usuários da informação dificilmente eram estudos sobre necessidades de informação, pois como apresentado pelo autor apenas 24% dos 241 artigos publicados entre 1990 e 1994 continham algo sobre os processos cognitivos dos usuários ou apresentavam uma abordagem parcial das necessidades de informação.

Em meados da década de 1980 ocorreu uma transição de paradigmas na CI e, conseqüentemente, nos estudos de usuários. De acordo com Dervin e Nilan (1986), com essa transição os sistemas de informação deixaram de ser centrais nos estudos e os usuários passaram a assumir papel de atores principais, isso porque são os usuários que utilizam os sistemas de informação. Os autores enfatizaram que faltava refinamento conceitual e metodológico e que havia pouco interesse no ambiente de uso da informação e pouca distinção entre os aspectos cognitivos e sociais.

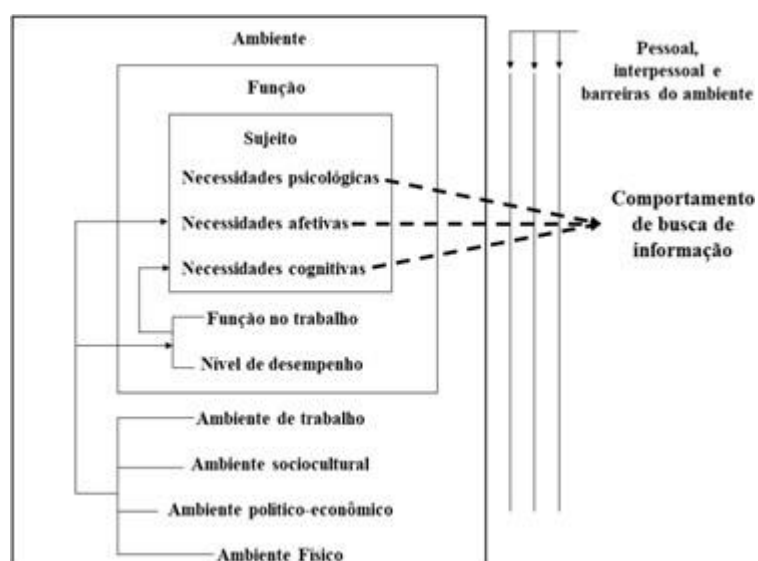
<sup>4</sup> LE COADIC, Yves F. *Le besoin d'information*. Paris: ADBS Editions, 1998. 191 p.

Com a transição de paradigma surgiram questões sobre aspectos cognitivos. Dentre essas questões estava a preocupação em se definir “necessidade de informação”. Na visão de Wilson (1981) o conceito diz respeito a uma experiência subjetiva que ocorre na mente dos indivíduos e, por isso, não é passível de observação direta. De acordo com o autor, só é possível descobrir as necessidades de informação dos indivíduos uma vez que eles as expressam.

Na década de 1970, Cooper (1971) já apresentava pensamento semelhante ao de Wilson. De acordo com o autor, uma necessidade de informação não é algo que possa ser observado diretamente, pois os indivíduos não são capazes de ver “estruturas” cognitivas. Além de serem experiências subjetivas, Martínez-Silveira e Oddone (2007) advogam que as necessidades de informação podem ser originadas de meios cognitivos, afetivos e fisiológicos, bem como de diversos contextos.

Para representar as necessidades de informação e os comportamentos empregados após a percepção das mesmas, Wilson (2006) desenvolveu um modelo fundamentado em aspectos físicos, psicológicos e afetivos, bem como a relação entre eles.

**Figura 1:** Modelo de Comportamento Informacional (2006):



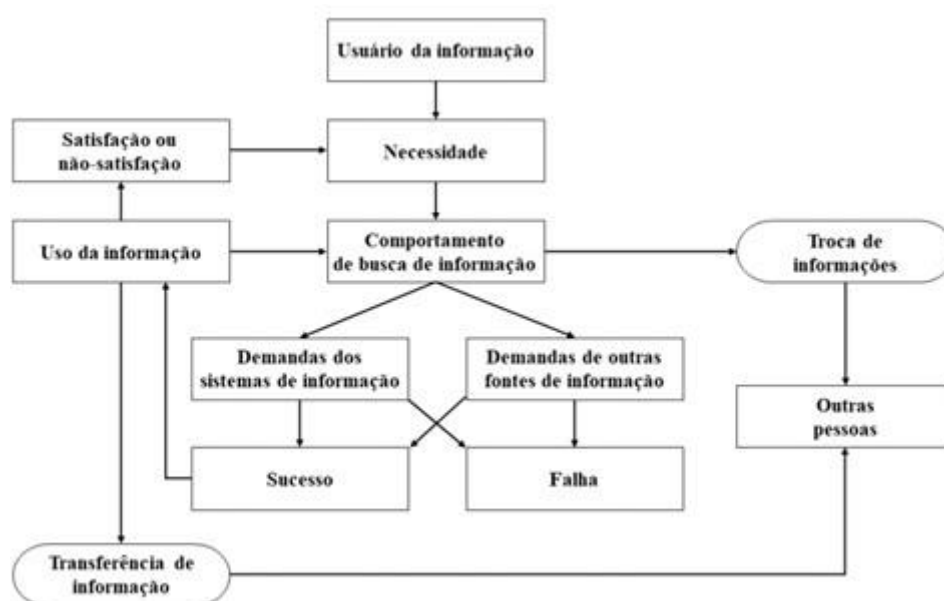
**Fonte:** WILSON, (2006), *apud* DE SOUZA et al. (2019).

É possível observar, a partir do modelo de Wilson (2006), que as necessidades de informação surgem influenciadas por diversos fatores. De acordo com De Souza et al. (2019), esses fatores influenciam também os comportamentos de busca e uso da informação, o que pode acarretar em novas necessidades de informação. Os autores concluem que a necessidade

de informação é uma necessidade humana, pois os indivíduos vivem e se relacionam em sociedade.

Segundo Choo (2003) é complexo dissociar as necessidades de informação e os processos de busca e uso da informação. Os estudos de uso reconhecem que as necessidades de informação são ao mesmo tempo emocionais e cognitivas, de modo que essas ações direcionam-se à busca da informação e, posteriormente, revelam dúvidas e incertezas, bem como motivação e esforço. O modelo de Wilson (1981) abarca desde o momento em que uma necessidade é percebida pelo usuário até à satisfação/insatisfação após o uso.

**Figura 2:** Modelo de Comportamento Informacional (1981)



**Fonte:** WILSON, (2006), *apud* DE SOUZA et al. (2019).

Posterior às necessidades de informação, a busca e o uso da informação tem o objetivo de satisfazer as necessidades afetivas e cognitivas. Segundo Wilson (2006) os principais fatores que permeiam as necessidades cognitivas são o planejamento e a tomada de decisão.

[...] a natureza da organização, aliada à estrutura de personalidade do indivíduo, cria necessidades emocionais, como a necessidade de conquistas, de expressão e de realização [...] Nessa perspectiva mais ampla, o indivíduo é visto não apenas como alguém que busca a informação impulsionado por objetivos cognitivos, mas alguém que vive e trabalha em ambientes que criam suas motivações para buscar a informação e satisfazer necessidades em grande parte emocionais (WILSON, 2006, p. 665, *tradução nossa*).

Contudo, as necessidades de informação não surgem concretas. Pelo contrário, são experiências que crescem e evoluem de acordo com decisões pessoais e contextos (CHOO, 2003). Neste contexto, Taylor (1968) explica que as necessidades de informação perpassam

por quatro níveis: visceral, consciente, formalizado e adaptado. No primeiro nível, visceral, os indivíduos têm uma leve sensação de insatisfação, vazio, ausência de conhecimento etc. No segundo nível, consciente, os indivíduos utilizam informações a que tiveram acesso para descrever, vagamente, suas necessidades. No terceiro nível, formalizado, os indivíduos têm racionalidade para expressar o que desejam. Por fim, no quarto nível, adaptado, a questão informacional é expressa e encaminhada a um sistema de informação (TAYLOR, 1968, *apud* PINTO, 2018).

Contraopondo Wilson (1981; 2000; 2006), Derr (1983) analisou as necessidades de informação através de outra perspectiva, a condição objetiva. Na visão de Derr existe uma relação entre a informação e a finalidade que ela tem com o indivíduo que a recebe, ou seja, a necessidade de informação contribui para atender ao propósito ou a demanda que a gerou (DERR<sup>5</sup>, 1983, *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007).

De acordo com Derr (1983), as necessidades de informação envolvem alguns julgamentos, como descrito a seguir,

[...] avalia-se se há um propósito legítimo e se a informação contribui para alcançar este propósito. Afirmar que determinada pessoa possui um propósito para desejar uma informação implica uma avaliação sobre a legitimidade de tal propósito, assim como supor que uma informação serve ou não a determinado propósito constitui uma avaliação sobre a pertinência daquela informação. A validade de tais ponderações dependeria então de dois fatores: (a) da profundidade do raciocínio que levou à conclusão de que determinado propósito é aceitável; (b) da disponibilidade de evidência científica sobre a real contribuição de determinada informação para a satisfação daquele propósito. A necessidade informacional seria então a condição na qual certa informação contribui para atender a um propósito de informação genuíno ou legítimo (DERR, 1983, *apud* MARTÍNEZ-SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 119).

Por fim, as necessidades de informação podem ser experiências cognitivas, comportamentos sociais, condições objetivas ou, como levantado por Choo (2003), um conceito transdisciplinar. De acordo com o autor, as necessidades de informação estão relacionadas à psicologia, comunicação, recuperação da informação e antropologia social. Considerando essas proposições levantadas por autores, Taylor (1968) indica estratégias para investigação das necessidades. Segundo o autor, deve-se levar em consideração a abordagem centrada no usuário.

[...] abordagem alternativa ou centrada no usuário, que é chamada de cinco filtros. São questionamentos que os bibliotecários devem fazer aos usuários de modo a determinar a busca por informação mais eficiente para satisfazer as necessidades de informações. Os cinco filtros são os seguintes: assuntos de interesse, motivação, características pessoais dos usuários, relacionamento da pergunta com os arquivos e respostas antecipadas (TAYLOR, 1968, p. 178).

---

<sup>5</sup> DERR, R. L. A conceptual analysis of information need. *Information Processing and Management*, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983



Dessa forma, é possível compreender que as necessidades de informação depende de inúmeras variáveis e pode resultar em uma satisfação do usuário ou em uma frustração do mesmo, assim, é possível perceber a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas necessidades reais, como as formas de busca e uso da informação (DE JESUS NASCIMENTO; WESCHENFELDE, 2002). Ao mesmo tempo, são realizados estudos para se ter uma compreensão do que ocorre com o usuário ao se deparar com a existência de alguma necessidade informacional em seu meio.

#### *2.1.1.1 Abordagem Sense Making e Estado Anômalo de Conhecimento*

Pereira (2010) defende que a compreensão das necessidades de informação depende do entendimento que os indivíduos são formados por experiências passadas, conhecimentos adquiridos e significados reprimidos a partir de observações, bem como tais indivíduos vivenciam contextos sociais e profissionais externos. Diante disso, os indivíduos são capazes de criar sentido e interpretar a realidade em que vivem.

Quando percebem que há uma dificuldade em interpretar o mundo em que vivem, ou como teorizado por Belkin, há uma lacuna de informação em seu estado cognitivo, os indivíduos empregam comportamentos para sanar tal deficiência. André (2010) explica que, de acordo com a Teoria do Estado Anômalo de Conhecimento, as necessidades de informação são responsáveis por impulsionar comportamentos de busca e uso da informação, resultando, posteriormente, em uma modificação na estrutura de conhecimento.

A Teoria do Estado Anômalo de Conhecimento ou *Anomalous States of Knowledge - ASK*, foi proposta por Belkin em 1977. Fundamentado em uma abordagem alternativa à tradicional, o autor considera que as informações estão associadas ao nível cognitivo e, por isso, os estados conceituais de conhecimento são geradores de propósitos, valores, crenças, entre outros. No entendimento do autor, a Teoria do Estado Anômalo de Conhecimento poderia ser utilizada para compreender o nível de conhecimento, bem como perceber as anomalias relativas a objetivos e os desejos de resolvê-las (FISHER; ERDELEZ; MCKECHNIE, 2005).

De acordo com Leite e Costa (2006), quando é percebida uma deficiência ou “anomalia” no cognitivo do indivíduo, nos deparamos com um estado anômalo de conhecimento, com isto se dá o início de busca pela informação que preencherá a lacuna informacional ou que corrigirá a “anomalia”, resultando em um novo estado de conhecimento.

Fisher, Erdelez e Mckechnie (2005) explicam que o termo “anomalia” foi utilizado por Belkin para indicar não apenas a ausência de conhecimento, mas também algumas outras questões, como a incerteza sobre conceitos relevantes que poderiam ser utilizados em determinadas situações.

Nesse sentido, ao perceber uma lacuna informacional, os indivíduos têm dúvidas, dilemas, confusões etc. Dervin (1983) advoga que ao se sentirem perdidos, os indivíduos precisam empregar comportamentos que construam sentidos à situação e, conseqüentemente, os direcionem a busca, uso e satisfação.

A abordagem idealizada por Brenda Dervin é chamada de *Sense Making*. Essa abordagem observa como o indivíduo percebe uma descontinuidade ou ausência de habilidades para compreender e agir em determinadas situações, sobretudo por ausência de informações (PEREIRA, 2010).

A base conceitual do *Sense Making* foi elaborada com suporte na teoria de vários estudiosos como: Bruner & Piaget (cognição); Kuhn & Habermas (constrangimento das Ciências tradicionais e alternativas); Ascroft; Beltran & Rolins (teórica crítica); Jackins & Roger (terapia psicológica) e com Carter, teórico da comunicação que afirmou que o indivíduo cria ideias para ultrapassar as lacunas que são apresentadas em decorrência da descontinuidade (FERREIRA, 1995).

Segundo Bax e Dias (1997), a abordagem *Sense Making* analisa os aspectos fundamentais inerentes às relações de interação entre ser humano e sistema. Araújo, Pereira e Fernandes (2009) complementam ao afirmar que a abordagem prevê que a informação é uma construção do sujeito a partir de suas experiências sociais, culturais, políticas e econômicas. Araújo, Pereira e Fernandes (2009) ressaltam ainda que a expressão *Sense Making* é utilizada por Dervin em dois sentidos:

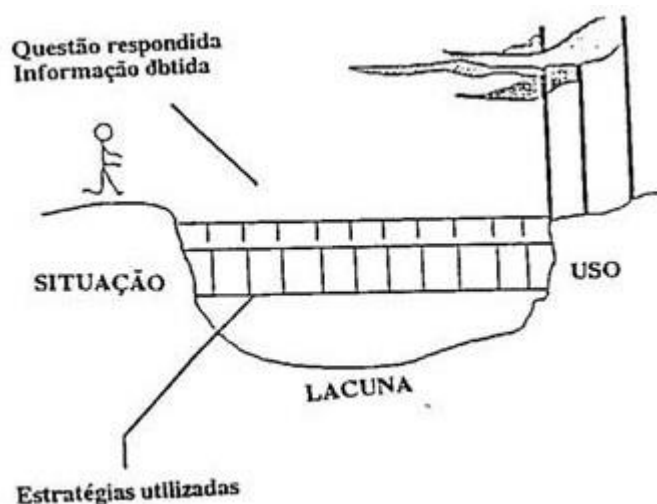
[...] *Sense Making* refere-se ao objeto de estudo, ao processo empírico por meio do qual os usuários de informação atribuem sentido às situações em que se encontram (às lacunas cognitivas, às necessidades de informação sentidas, ao engajamento no processo de busca da informação) e, também, às informações que encontram, que utilizam e das quais se apropriam. Mas *sense making* também se refere à forma de estudar o comportamento informacional dos usuários, isto é, ao tipo de metodologia preparada para analisar os processos pelos quais os usuários atribuem sentido às situações em que se encontram e às informações que utilizam. Essa metodologia relaciona-se diretamente com o estabelecimento de categorias ou tipos ideais de situações, de parada de situação, de busca de informação e de uso da informação no contexto das descontinuidades do real encontradas pelos usuários no contexto de suas vivências e atuações (ARAÚJO; PEREIRA; FERNANDES, 2009, p. 60).

Como as necessidades informacionais criam lacunas que podem ser percebidas pelo usuário, fazendo-o assim ir em busca de entender e preencher a sua lacuna informacional,

sendo capaz de interpretar e escolher a melhor fonte de informação eficaz para lhe satisfazer. Sendo assim, a abordagem proposta por Dervin é uma metodologia ampla que fora criada para estudar e compreender a criação ou não de significados pelos seres humanos ao mundo e ao uso da informação no processo (GASQUE; COSTA, 2010).

Por outro lado, para Gonçalves (2012) a abordagem *Sense Making* é um modo de tratar a necessidade de informação, isto é, de percebê-la e seguir em direção à satisfação. Para Rozados (2003) a abordagem está focada na relevância, uma vez que produz sentidos e se desenvolve a partir disso. Neste contexto, ressalta-se que, na abordagem *Sense Making*, a busca da informação é orientada por uma “ponte”, onde a produção de sentidos faz com que o indivíduo percorra um caminho, atravesse a ponte e satisfaça sua necessidade de informação inicial.

**Figura 3:** Abordagem Sense Making



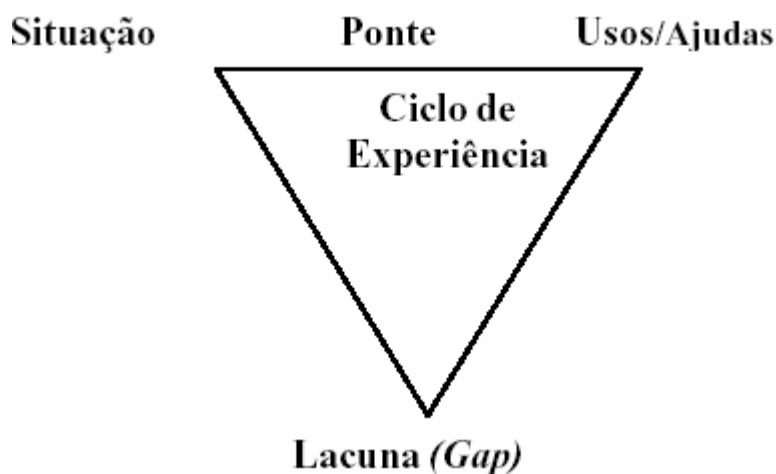
Fonte: Pereira (2010).

Na “metáfora” *Sense Making*, o indivíduo se movimenta continuamente no espaço/tempo. A cada passo dado, um novo significado é atribuído para suas ações e para o ambiente que o cerca. Quando há uma interrupção no movimento, o indivíduo percebe uma nova lacuna em seu estado de conhecimento, o que dá origem a uma nova necessidade de informação e, conseqüentemente, uma nova criação de significados.

Na Figura 4 é possível perceber a situação-lacuna-ajuda proposta por Brenda Dervin. Essa tríade demonstra como os indivíduos se movem a partir de suas experiências em cada ponta do triângulo. A “situação” representa o contexto espaço/tempo onde surgem as

necessidades de informação, dessa forma se cria uma lacuna/*gap* no conhecimento do indivíduo para solucionar o problema (PEREIRA, 2010).

**Figura 4:** Tríade *Sense-Making*:



**Fonte:** Pereira (2010).

Ao tentar compreender como determinada pessoa percebe sua condição é importante avaliar três pontos básicos: situação, lacuna e uso como uma base mínima para orientação, só assim conseguirá perceber que as pessoas veem o mundo de forma diferente. Ainda segundo a autora Ferreira (1995, p. 53),

a abordagem do *Sense Making* propõe a idéia da lacuna, tanto como uma suposição teórica, como uma estrutura para guiar o método de elaboração das questões a serem utilizadas nas pesquisas, a forma de condução das entrevistas empregadas e o tipo de análise a submeter os dados coletados.

O modelo de Dervin permite que cada pessoa possa representar sua própria realidade, é um processo humano criado pela compreensão do mundo no tempo e no espaço com capacidade psicológica limitada dos acontecimentos passados, presentes e dos futuros, focando no tempo em que a informação é necessária para o indivíduo (FERREIRA, 1995). Neste trabalho, o foco se dá pelas necessidades informacionais existentes dos usuários da biblioteca universitária no contexto das aulas à distância, assim como, os serviços oferecidos pelo centro informacional.

### 2.1.2 Uso da Informação

O uso da informação, por sua vez, é a peça chave para um cidadão tornar-se um agente ativo na “sociedade da informação”, podendo ser visto como algo capaz de alterar de modo significativo a vida de uma pessoa, já que a partir dela podemos gerar novas informações (SANTOS; CARVALHO, 2009).

Na opinião de Barreto (1998), ao produzir e absorver novos conteúdos, o indivíduo gera “coletivos inteligentes” que podem alimentar o ciclo informacional: informação - conhecimento - desenvolvimento - informação já para Choo (2003), há três modos de uso da informação: interpretação, conversão e processamento - são processos sociais dinâmicos, que constituem e reconstituem significados, conhecimentos e ações.

Para melhor entendimento do uso devemos entender o significado de informação que é,

[...] uma abstração informal, que representa algo significativo para alguém através de textos, imagens, sons ou animação. [...] Esta não é uma definição - isto é uma caracterização, porque „algo“, „significativo“ e „alguém“ não estão bem definidos; assumimos aqui um entendimento intuitivo desses termos. [...] não é possível processar informação diretamente em um computador. Para isso é necessário reduzi-lo a dados. [...] Uma distinção entre dado e informação é que o primeiro é puramente sintático e o segundo contém necessariamente semântica. [...] A informação é objetiva-subjetiva no sentido que é descrita de uma forma objetiva, mas seu significado é subjetivo, dependente do usuário (SETZER, 1999, p.3).

A diversidade de significados de uso levou a autora Fleming-May (2008 apud Rabello, 2013, p. 175) a levantar questões sobre o ato de usar a informação e, como se daria ao utilizar o espaço físico da biblioteca, ou no momento que retiraria o material da prateleira ou quando o documento é emprestado ou lido. Com essa gama de significados e pouca clareza do conceito, a autora se debruçou em estudar o tema e traçar atributos que auxiliassem no entendimento do uso da informação no âmbito das bibliotecas.

A noção de sistema de informação e da multidimensionalidade do conceito de uso foram fatores principais para que a autora discorresse sobre três categorias de estudo identificadas na literatura: teórico (*theoretical*), avaliativo (*avaliation*) e centrado no usuário (*user-centric*). O estudo teórico é aquele que prioriza aspectos gerais, filosóficos e discussões teóricas sobre o uso; o estudo avaliativo está voltado a mensuração da ação de uso associado com um tipo particular de fonte, por exemplo, periódicos ou serviço de referência, ou de toda biblioteca para fins de avaliação; já o estudo centrado no usuário leva em consideração o impacto do uso na vida do usuário (RABELLO, 2013, p. 175).

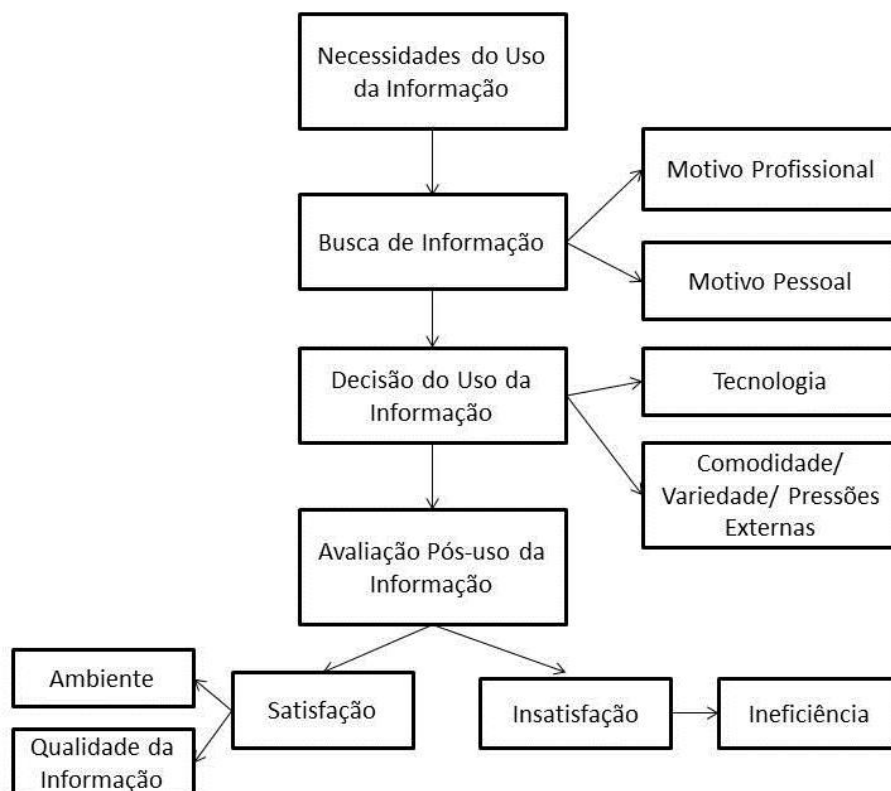
Com isto, a informação e o *insight* nascem no coração e na mente dos indivíduos e a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se divide em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais (CHOO, 2003, p. 66). Existem pesquisas que indicam o comportamento das pessoas que usam a informação analisados nos três níveis: o nível situacional que observa como as demandas do trabalho moldam a necessidade e o uso da informação; o nível cognitivo que analisa como a

informação é usada para suprir diferentes lacunas do conhecimento; e o nível afetivo, no qual, examina como as emoções e o estado psicológico influenciam a busca da informação (CHOO, 2003, p. 21).

De acordo com Lira, Cândido, Araújo e Barros (2008a), a busca e o processamento da informação são essenciais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, a análise das necessidades e do uso da informação vem se tornando um componente importante de pesquisa nas áreas como psicologia cognitiva, sistema de informação, tomada de decisão, difusão da inovação e aprendizagem organizacional.

Os indivíduos tomam decisões considerando as informações que irão suprir suas necessidades, a fim de alcançar um determinado objetivo. O processo de decisão do uso da informação é construído, pois os usuários tomam decisões de usar uma informação de forma contínua e dinâmica que possa interagir com os aspectos cognitivos, emocionais e situacionais (LIRA; CÂNDIDO, ARAÚJO; BARROS, 2007b).

Conforme a figura abaixo é possível ver como se dá o processo de decisão do uso da informação que envolve quatro estágios: a necessidade do uso da informação, busca de informação, decisão do uso da informação e a avaliação pós-uso da informação e os fatores influenciadores para a busca da informação.

**Figura 5:** Modelo Processo de Decisão do Uso

**Fonte:** Lira *et al.* (2007)

Sendo assim, o uso da informação é a seleção de mensagens relevantes no espaço mais amplo da informação, de modo que isso gere uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo ou em sua capacidade de agir englobando também o processamento informacional, de tal modo que seja possível responder às questões, resolver problemas, compreender situações e entre outros (CHOO, 2003, p. 84).

Taylor (1986, apud Pinto, 2018, p.50) classifica o uso da informação em oito categorias tendo elas como base as necessidades de informação percebidas pelos usuários:

1. esclarecimento, a informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação;
2. compreensão, a informação é utilizada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um problema;
3. instrumental, a informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer, por exemplo instruções;
4. factual, a informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade;
5. confirmativa, a informação é utilizada para verificar outra informação;

6. projetiva, a informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro;
7. motivacional, a informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga em um determinado curso de ação;
8. pessoal ou política, a informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de status, de reputação ou de satisfação pessoal.

Pinto (2018) ressalta que as categorias não são respectivamente exclusivas, ou seja, uma informação pode ser utilizada para atender necessidades de informação de mais de uma classe.

Choo (2003) destaca que entre os elementos mais importantes que influenciam o uso da informação estão as atitudes dos indivíduos que são fruto da educação, do treinamento, da experiência, das preferências pessoais e entre outros. Com isso, os indivíduos variam entre “extrair” e “explorar” porque o uso da informação é um processo complexo, desordenado, confuso e sujeito às subjetividades da natureza humana.

Considerando a discussão levantada acima, o ato de usar a informação depende de como o sujeito está à necessitando, não tendo como a definir, nem caracterizar, pois o usar é subjetivo totalmente voltado à forma em que está sendo empregado o seu uso pelo indivíduo.

## 2.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A palavra biblioteca é originária do grego *bibliothēke*, que chegou até nós através da palavra em latim *bibliotheca*. Derivada dos radicais gregos *biblio* e *teca* que, respectivamente, significam livro e coleção ou depósito. Entretanto, no sentido contemporâneo a biblioteca,

[...] não deve apenas se referir a depósito de livros, mas sim a toda e qualquer compilação de dados registrados em diversos suportes, seja em meio físico, eletrônico, digital ou virtual. Além disso, caso o acervo esteja em meio eletrônico ou virtual, o conceito se amplia e o acesso ao seu acervo e serviços pode ser universal (SANTOS, 2012, p. 2).

As bibliotecas universitárias surgiram na Idade Média, pouco antes do Renascimento. Inicialmente, elas estavam conectadas às ordens religiosas, mas já começavam a ampliar o conteúdo além da religiosidade. Estes centros informacionais são os que mais se aproximavam do conceito atual de biblioteca como espaço de acesso e disseminação de informação (MORIGI; SOUTO, 2005).



No início do Século XX, o Brasil ainda estava em um estágio iniciante de desenvolvimento do ensino superior. De acordo com Cunha e Diógenes (2016), o Presidente Campos Sales aprovou no dia 01 de janeiro de 1901, o código dos Institutos Oficiais do Ensino Superior e Secundário que foi uma legislação sobre o funcionamento de bibliotecas ligadas aos Institutos Superiores.

Conforme Lemos e Macedo (1975, p.41), o código era bastante cuidadoso e reservava um capítulo para o funcionamento das bibliotecas. Foi determinado que haveria uma biblioteca em cada organização se destinando ao uso do corpo docente e dos alunos. Um fato interessante, é que nessa época no Brasil não havia uma sistematização das técnicas bibliotecárias, visto que o primeiro curso de Biblioteconomia foi criado em 1911 e iniciado em 1915, na Biblioteca Nacional (BN) do Rio de Janeiro.

Na década de 1980 as Universidades brasileiras passaram por uma restrição orçamentária e com isso as bibliotecas universitárias - BUs, foram escopo de uma política pública integrada por meio do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU)<sup>6</sup> no âmbito da Secretaria de Educação Superior, do Ministério da Educação. Porém, foi em 1986 que o PNBU surgiu, sendo idealizado e coordenado por Yone Chastinet, o plano visava o desempenho harmônico das bibliotecas das instituições superiores, que foi composto por 6 eixos, 12 diretrizes que foram desdobradas em 46 ações (CUNHA; DIÓGENES, 2016, p.106).

Para Sala *et al.* (2020) a BU tem como sua principal atribuição oferecer serviços de informação para apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, sendo esses serviços uma contribuição na formação de seus usuários em busca de conhecimento. Na Legislação Brasileira é determinado que o ensino superior tenha por objetivo a pesquisa, a ciência, a extensão e a formação de profissionais de nível universitário. Para a obtenção desses objetivos a universidade se apoia numa estrutura técnica e administrativa, na qual a biblioteca é um dos pilares de apoio ao ensino e à pesquisa. Sendo assim,

[...] o papel fundamental que a biblioteca desempenha é de tipo educacional. Ela não deve funcionar como um simples depósito de livros ligado a uma sala de leitura, mas como um instrumento dinâmico de ensino. Deve alimentar o intelecto do estudante, estimular as pesquisas do corpo docente [...]. Nesse contexto, a utilização da biblioteca torna-se um método de ensino [...]. O bibliotecário atua como um professor, orientando o estudante nos caminhos da investigação e da pesquisa, e a biblioteca atende de forma ativa às necessidades de ensino e pesquisa do corpo docente (LEMOS; MACEDO, 1975, p. 42).

---

<sup>6</sup> PNBU: <http://www.febab.org.br/cbbu/pnbu-i/>

As BUs não são organizações autônomas e sim organizações dependentes de uma instituição maior - a Universidade, portanto estão sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente em que as cercam (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 2).

Segundo Tarapanoff<sup>7</sup> (1981, *apud* RUSSO, 2003, p. 3) as BUs possuem a missão de prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da Universidade, concentrando seus objetivos nas necessidades de informação do indivíduo, membro da comunidade universitária.

As necessidades dos usuários foram se modificando com o passar do tempo e com isso se exigiu mais das bibliotecas para além dos empréstimos domiciliares. Um ponto importante de se ressaltar é a mudança significativa do comportamento dos usuários na biblioteca com as transformações de paradigmas, ou seja, nas antigas bibliotecas os usuários passavam a maior parte do tempo ocupando os espaços físicos dessas instituições independente da atividade que era realizada. Nos tempos atuais, os usuários usam e ocupam esse espaço virtualmente por qualquer acesso à internet (MORIGI; SOUTO, 2005).

Existem várias formas de organização da BU, onde não há uma escolha de qual seja melhor entre elas, porém devem se basear em um conjunto de dados concretos que leve em conta: a eficiência operacional (do ponto de vista do usuário); e a eficiência econômica (do ponto de vista da administração). As formas de organização da biblioteca universitária são apontadas por Lemos e Macedo (1975).

**Quadro 2:** Organização da Biblioteca Universitária

	Biblioteca Central	Biblioteca Departamental
<b>FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA</b>	biblioteca central única;	bibliotecas departamentais, sem coordenação, ao lado de um serviço central de informações bibliográficas;
	biblioteca central coordenando bibliotecas departamentais;	bibliotecas ligadas a faculdades, institutos, centros ou departamentos, inteiramente autônomos.
	biblioteca central controlando a aquisição de materiais de pessoal de bibliotecas departamentais, mas sem caráter metódico.	

**Fonte:** Adaptado de Lemos e Macedo (1975, p. 43).

<sup>7</sup> TARAPANOFF, Kira. Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil; sua posição sócio- econômica e estrutural. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., Brasília, 1981. Anais... Brasília, 1981.

Na opinião de Lemos e Macedo (1975), a tendência no Brasil é para as bibliotecas departamentais, refletindo o próprio processo de formação das universidades. Neste caso, o objeto deste estudo, a Biblioteca Central da UnB - BCE, se encaixaria na posição de biblioteca central não por ser única, mas por coordenar bibliotecas departamentais localizadas em outras unidades da instituição.

Nesse contexto, as bibliotecas universitárias, como elementos do sistema educacional, necessitam participar ativamente de qualquer processo de aprendizagem oferecido pela Universidade, seja ele físico ou digital. Em relação a sua performance no ensino à distância, a BU deve buscar caminhos inovadores e criativos para apoiar a aprendizagem online e, principalmente, oferecer aos estudantes oportunidades de acesso às fontes informacionais iguais às oferecidas ao ensino presencial (ANTONIO, 2013, p. 1452).

Atualmente, por conta da pandemia, muitos setores tiveram que se readequar para continuar a prestação de seus serviços e com isso incluímos o ensino que passou a ser totalmente a distância e as bibliotecas que tiveram que se reestruturar para atender essa nova demanda informacional na forma digital, tendo que criar e/ou modificar produtos e serviços para satisfazer as necessidades informacionais da comunidade universitária.

### 2.3 SERVIÇOS E PRODUTOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NO TOCANTE AO ENSINO À DISTÂNCIA (EaD)

Com as Universidades ofertando o ensino à distância - EAD é provocado um impacto nas bibliotecas universitárias e nos seus serviços que são oferecidos. A biblioteca é responsável por disponibilizar aos estudantes *off-campus* (distanciados do campus) os mesmos serviços que são ofertados presencialmente (MOSS, 1997 *apud* BLATTMAN; RADOS, 2000, p.4).

A biblioteca universitária, pode ocupar um papel importante como um dos suportes básicos no fornecimento de informação dentro dos programas de ensino à distância. O sucesso de atividades de uma universidade virtual muito dependerá de um acervo digital, pois haverá uma ligação entre os programas de ensino e com isso, o aprendizado dos alunos virtuais poderá ser realizado independentemente de sua distância e localização (CUNHA, 2000, p. 84).

Na gestão de serviços de bibliotecas, é fundamental e necessária uma nova construção de prestação de serviços, fazendo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), pois trazem grandes possibilidades para o EAD e focando nos usuários, portanto,

[...] é importante conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário. Além disso, com o uso da Internet, surge a necessidade de estar constantemente disponibilizando novos serviços, os quais atendam às necessidades dos usuários de forma eficaz (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003, p. 86).

De acordo com Costa, Santos e Barbosa (2015, p. 45), às bibliotecas universitárias analisam as mudanças educacionais e procuram conhecer as inovações da área com a finalidade de aprimorar, adaptar e adequar os seus serviços para prestar um atendimento de qualidade à comunidade acadêmica, sendo necessário investimentos no acesso informacional para os alunos da EAD para que se tenha um sistema de biblioteca preparado para atender às novas necessidades informacionais destes usuários e assim contribuindo para a educação brasileira.

Para Blattman e Rados (2000, p.4), “criar serviços de referência aos estudantes remotos faz com que a ação de quem atua em bibliotecas seja repensada, bem como as maneiras em que os serviços são elaborados”. Conforme os autores a migração e criação dos serviços oferecidos nas BUs para o acesso a rede local e a distância são fatores fundamentais para o acesso à informação digital, como as consultas realizadas por um catálogo online, bases de dados referenciais, o acesso às coleções de publicações, livros, periódicos e documentos disponíveis no formato digital.

É mencionado por Zastrow (1997. p.2) algumas ideias sobre os serviços que podem ser oferecidos pela biblioteca ao usuário da educação à distância, divididos em categorias específicas, como demonstrado no quadro 3, abaixo.

**Quadro 3:** Categorias de serviços oferecidos pela biblioteca ao usuário ead

<p><b>Serviços oferecidos pela biblioteca ao usuário da educação à distância</b></p>	<p><b>Assistência na referência</b></p>	<p>Criação do balcão de informações virtual baseado em formulários <i>web</i> que serão respondidas pelo setor de referência por meio do correio eletrônico; atalhos ou guias de assuntos eletrônicos da <i>web</i> baseados na qualidade, pré-avaliação e resumo de <i>websites</i> para complementar os materiais informacionais dos cursos e; possibilitar o acesso <i>web</i> pela conexão do acesso remoto ao</p>
--	---	--

<p>(ZASTROW, 1997)</p> <p><b>Serviços oferecidos pela biblioteca ao usuário da educação à distância (ZASTROW, 1997)</b></p>	<p><b>Instrução bibliográfica</b></p> <p><b>Assistência na pesquisa</b></p> <p><b>Empréstimo interbibliotecário e entrega de documentos</b></p> <p><b>Reserva eletrônica da coleção</b></p>	<p>catálogo online da biblioteca. Guia ao usuário para informação textual online; tutoriais interativos; demonstrações de como pesquisar no catálogo online da biblioteca ou em bases de dados, sejam em vídeo ou textual.</p> <p>Serviço de pesquisa online baseado em formulários <i>web</i> ou por solicitações por correio eletrônico para conduzir pesquisas na literatura em bases de dados não disponíveis aos usuários da educação à distância ou que o acesso não seja disponibilizado para o <i>off-campus</i>.</p> <p>Solicitação de documentos (livros, teses, artigos, manuais e entre outros) pelo empréstimo interbibliotecário podendo ser efetuada pelo formulário <i>web</i> ou por e-mail enviado pelo estudante; entrega de documentos baseada nas solicitações feitas pelos meios de comunicação da biblioteca e; artigos sendo entregues pelo modo tradicional como fax ou escaneados e depois enviados.</p> <p>Proteção da senha dos <i>hyperlinks</i> para as leituras de texto integral eletrônico; guias de acesso e uso do material eletrônico observando os direitos autorais como: acesso restrito, informações sobre <i>copyright</i> devem ser facilmente visualizadas; necessidade de solicitar permissão de uso e; não podendo realizar proveito no uso ou distribuição.</p>
---	---	---

Fonte: Adaptado de Blattmann; Rados, (2000, p.4)

Cunha (2010) complementa que as BUs devem oferecer os principais serviços e produtos na forma digital como o serviço de referência, pois é a principal porta de comunicação entre o usuário e a biblioteca, além de ser constituído por um elo interativo entre duas pessoas: bibliotecário-usuário.

Segundo o autor, com o aumento da demanda informacional algumas bibliotecas universitárias implementaram o uso da internet em seu campus acarretando em um aumento de documentos disponíveis no formato digital, criando assim uma nova referência, nomeada como referência digital que pode ser utilizada através de bate papo em linha, correio eletrônico, redes sociais, por exemplo, Facebook e Instagram podendo incluir o Whatsapp, telefone celular e entre outros meios.

Em seguida, Cunha (2010, p. 15) cita o repositório eletrônico que está ligado na criação e manutenção de coleção de dados e documentos armazenados e gerenciados por uma biblioteca universitária, realizando a transformação dos materiais físicos para o digital, é uma construção de bibliotecas digitais. Inicialmente o repositório é constituído por documentos que foram convertidos para o digital e os que originalmente já são digitais. Tamaro (2008, *apud*, CUNHA, 2010, p. 16) menciona sobre os repositórios institucionais, pois são uma verdadeira organização do conhecimento de uma instituição porque possuem um conteúdo informativo e científico muitas vezes extraordinário e podendo ser um serviço importante para a BU.

De acordo com Mueller (2000, p. 6) há um documento chamado *Guidelines for Distance Learning Library Services*, que recomenda os serviços para educação à distância, mas reconhece que alguns serviços tradicionais não podem ser estendidos para a comunidade acadêmica e por isso aconselha que haja um planejamento, com financiamentos específicos para sistemas que possuem características de antecipar as necessidades dos alunos e a inclusão de serviços mais personalizados que o normalmente oferecido.

O documento enfatiza a responsabilidade maior da biblioteca universitária, destacando os seguintes serviços como essenciais: serviços de referência; serviços bibliográficos e informacionais baseados em computador; acesso confiável, rápido e seguro às redes da instituição; serviços de orientação; programa de instrução ao usuário; auxílio com equipamento e mídia não-impressa; acordos para empréstimos entre bibliotecas; serviço de entrega rápida de documentos; horários adequados de serviços, tendo em vista maximizar oportunidades de acesso pelos usuários; promoção de serviços bibliotecários para a comunidade dos cursos à distância (MUELLER, 2000).

Desse modo, os serviços de informação para apoiar o processo de aprendizagem em EAD não devem enaltecer apenas a tecnologia. Bezerra, Sousa e Mesquita (2016), dizem que devem ser analisados todos os componentes do ambiente organizacional que influenciam, qualitativamente, no fluxo de informação da comunidade acadêmica.

Assim sendo, o foco principal é o usuário e suas necessidades em relação a obrigatoriedade do ensino à distância e como a BCE/UnB tem cooperado para suprir essas demandas informacionais dos alunos de graduação, se contém serviços e produtos disponíveis para a complementação do conhecimento destes graduandos. Entender as características do EAD e as necessidades informacionais dos usuários podem impulsionar mudanças nas bibliotecas.

## 2.4 BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

A Biblioteca Central (BCE) é o órgão da Universidade de Brasília - UnB responsável pelo fornecimento de informações às atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade. Mantém um rico acervo para o atendimento das demandas informacionais dos discentes, docentes e comunidade, tendo uma equipe composta por bibliotecários, auxiliares administrativos, auxiliares operacionais e estagiários preparados para atender aos usuários, orientando-os em suas necessidades informacionais (BCE, 2020, online)<sup>8</sup>.

Na Lei nº 3.998 de 15 de dezembro de 1961 foi instituída a Fundação Universidade de Brasília (FUB) onde constava a criação de uma biblioteca central, em 1973 a mesma foi inaugurada em seu prédio definitivo localizado no Campus Darcy Ribeiro - Asa Norte (BCE, 2020, online).

A BCE conta com um Sistema de Bibliotecas da UnB ou SiB-UNB que tem como missão a realização de processos de gestão de informação necessários para as atividades de ensino, pesquisa e extensão levando em conta uma perspectiva integrada, para a formação de cidadãos e cidadãs éticos e qualificados para o exercício profissional (GUIA DAS BIBLIOTECAS, 2020, p.4).

O Sib-UNB além de contar com a Biblioteca Central é composto pela Biblioteca da Faculdade da Ceilândia; Biblioteca da Faculdade do Gama; Biblioteca da Faculdade de Planaltina; CEDIARTE - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo e COLEMED - Biblioteca do Hospital Universitário.

---

<sup>8</sup> História da BCE: <https://bce.unb.br/sobre-a-bce/historia-da-bce/>

Os serviços prestados pela BCE são formados pelos RFID<sup>9</sup>, empréstimos do acervo, empréstimos de notebooks, empréstimos de normas bibliográfica, bibliotecas digitais, cabines de áudio e vídeo, clube de leitura, cineclube, comutação bibliográfica, espaço POP, ISBN<sup>10</sup>, laboratórios de acesso digital, permuta<sup>11</sup>, scanner de autoatendimento, auditório, sala de reserva, de treinamento, de exposições e de videoconferência. Além destes serviços citados, a Biblioteca Central oferece também acesso às mais diversas bases de dados nacionais e internacionais que abrangem as diversas áreas do conhecimento.

A BCE vem trabalhando para manter o seu acervo diversificado e modernizando os seus serviços, a fim de melhor atender e satisfazer a necessidade informacional de sua comunidade acadêmica.

#### 2.4.1 Serviços remotos oferecidos pela BCE/UNB

Durante a pandemia a Universidade de Brasília retornou suas atividades de modo remoto de acordo com o Ato da Reitoria da UnB nº 419/2020, com isso, a BCE passou a atender os seus usuários de modo virtual e readequou alguns produtos e serviços para satisfazer às necessidades de informações dos seus docentes e discentes.

No *site* da Biblioteca Central é possível encontrar informações de todos os serviços que estão sendo realizados e avisos dos que não estão sendo executados seguindo as medidas de contenção para a prevenção do COVID-19.

---

<sup>9</sup> Identificação de recursos/itens de informação por radiofrequência;

<sup>10</sup> O *International Standard Book Number (ISBN)*, é um sistema internacional de identificação de livros que utiliza números para classificá-los;

<sup>11</sup> É um serviço de interbibliotecas para troca de materiais bibliográficos com instituições cadastradas, públicas ou privadas.



**Figura 6:** Aviso na Tela Inicial sobre o Funcionamento da BCE

UnB | BCE

**AVISOS**

**Funcionamento da BCE (COVID-19)**

**Parte das atividades presenciais permanecem suspensas**, considerando o Ato da Reitoria da UnB nº 419/2020 e a manutenção das medidas preventivas para contenção da COVID-19.

**Contatos:**  
 informacoes@bce.unb.br  
 emprestimos@bce.unb.br

Enquanto a BCE estiver com parte de suas atividades presenciais suspensas:

- **Não será gerada multa**
- Serão realizados **empréstimos ou devoluções** de forma agendada, conforme orientações divulgadas
- **Data de devolução** dos materiais será **prorrogada** enquanto as atividades presenciais estiverem suspensas.
- **Capacitações online** disponíveis: [bce.unb.br/capacitacao](http://bce.unb.br/capacitacao)

**Consulte nossos serviços remotos em:**  
[bce.unb.br/servicosremotos](http://bce.unb.br/servicosremotos)

facebook.com/unb.bce | bce.unb.br

**Fonte:** Site da Biblioteca Central

Todas as informações a seguir sobre os serviços remotos foram retirados do próprio *site* da Biblioteca Central<sup>12</sup>.

A biblioteca está oferecendo acesso aberto às bases de dados e guias de como acessá-las remotamente fora da UnB, as bases dão acesso a mais de 50 mil títulos de periódicos científicos e mais de 350 mil livros digitais.

O atendimento via chat visa atender as demandas de informações de interesse da comunidade acadêmica sobre orientação e serviços oferecidos pela BCE e pelo Setor de Referência. O serviço chat online “Fale com uma bibliotecária” é disponibilizado no site da Biblioteca Central e está ligada ao aplicativo *Messenger*, disponível no perfil da biblioteca na rede social *Facebook*, além de também possuir o *Whatsapp* para orientações.

<sup>12</sup> <https://bce.unb.br/servicosremotos/>

**Figura 7:** *Messenger* do Fale com uma bibliotecária



**Fonte:** Site da Biblioteca Central

Por meio do Setor de Referência está sendo oferecido um conjunto de capacitações que visam o desenvolvimento de competências para identificação, recuperação, uso, organização e comunicação da informação, fornecendo ferramentas e recursos de aprendizagem. Tendo como público-alvo a comunidade acadêmica e com número de vagas limitadas, pesquisadores e docentes podem solicitar capacitações sob demanda para turmas específicas.

Há também atendimento individualizado que compreende essencialmente a orientação à pesquisa em bases de dados e é oferecido por meio do ambiente virtual no Microsoft Teams para pesquisadores, docentes e discentes de pós-graduação.

O serviço de levantamento bibliográfico consiste na realização de pesquisas no acervo da BCE e nas bases de dados de acesso restrito disponíveis na universidade, a solicitação deste serviço deve ser feito através de envio de um formulário específico disponibilizado na página da biblioteca, sendo que a solicitação pode ser respondida em até 4 dias úteis e é voltada para docentes, estudantes de mestrado e doutorado.

As salas de orientação envolvem ambientes virtuais para dúvidas e/ou orientações acerca de: desenvolvimento de estratégias de pesquisa e normalização de trabalho acadêmico para a comunidade universitária da UnB.

O serviço de digitalização de acervo está disponível para corpo docente vinculados a Universidade de Brasília, onde poderão solicitar cópias de até 10% de livros do acervo geral, periódicos, teses e dissertações disponíveis no acervo físico da BCE, ficando isentos as obras raras e de coleções especiais. Para solicitar a cópia, o usuário terá que preencher um formulário de solicitação de digitalização visto que o mesmo só poderá solicitar cópia de quatro itens por vez.

Em meio às aulas remotas, a Biblioteca Central disponibiliza o empréstimo de *notebooks* domiciliares, mas, para uso exclusivo de determinados grupos: alunos que participam do programa de assistência estudantil, indígenas e cadastrados na coordenação de apoio às pessoas com deficiência (PPNE).

Os serviços que a BCE está ofertando durante o ensino à distância cumpre dois dos pilares que a Biblioteca Universitária deve visar: o de ensino e o de pesquisa. Pensando primeiramente nos seus usuários e em suas demandas informacionais, a Biblioteca Central da UnB mesmo em tempos de COVID-19 se readequou para continuar a sua prestação de serviços.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A metodologia é compreendida como uma disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os vários métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica. Etimologicamente, a sua definição vem do grego “meta” = ao largo; “odos” = caminho; “logos” = discurso, estudo. Em um nível aplicado ela examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a coleta e o processamento de informações, visando direcionar e resolver problemas e/ou questões de investigação (PRODANOV; FREITAS, 2013).

De acordo com Gerhardt e Souza (2009), a metodologia indica o caminho que foi percorrido na realização de uma pesquisa, de um estudo ou para fazer ciência, ou seja, é uma aplicação de procedimentos e técnicas que precisam ser observados na construção do conhecimento. O encaminhamento, a aplicação e a resolução do problema da pesquisa serão possíveis a partir da metodologia que vai analisar e avaliar os métodos e técnicas.

Nesse sentido, a caracterização desta pesquisa inicia-se com a abordagem qualitativa que para Creswell (2010, p.35), é uma técnica em que o investigador sempre faz alegações de

conhecimento com base ou perspectivas construtivistas (significados múltiplos das experiências individuais) ou em perspectivas reivindicatórias/participatórias (orientadas para questões, políticas) ou em ambas.

Ademais, como mencionado por Ludke e André (1986) a pesquisa qualitativa possui cinco características básicas: ela tem o ambiente natural como sua fonte direta de dados e o pesquisador como o seu principal instrumento; os dados coletados são predominantemente descritivos; há uma preocupação maior com o processo do que com o produto; o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida passam a ter uma atenção especial do pesquisador; e a análise dos dados tende a seguir um processo indutivo. Com essas características gerais a pesquisa qualitativa pode assumir diversas formas para estratégias de investigação como narrativas, fenomenologias, etnografias, estudos baseados em teoria ou estudos de teoria embasada na realidade (CRESWELL, 2010, p. 35). Esta pesquisa adota abordagem qualitativa, pois visa analisar os fenômenos informacionais com base na realidade dos usuários que atribuíram significados para suas necessidades dos serviços ofertados em meio a pandemia.

Percorrendo o caminho metodológico, há três tipologias de pesquisa, sendo elas: exploratória, estudo novo que proporciona maior familiaridade com o problema e que utiliza o levantamento bibliográfico ou entrevistas; descritiva, onde os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem interferência do pesquisador e com vistas à descrição de um fenômeno; e, por fim, explicativa, que identifica a causa e o efeito de determinados fenômenos (RODRIGUES, 2007, p. 4).

Considerando que este estudo possui como objetivo analisar como a BCE tem contribuído para suprir as necessidades de informação e o comportamento de uso dos estudantes de graduação da UnB em tempos de coronavírus e ensino remoto, esta pesquisa caracteriza-se como descritivo, pois observa dois fenômenos informacionais, isto é, as necessidades de informação dos estudantes de graduação, assim como a relação disso com o uso e os produtos e serviços remotos oferecidos pela BCE.

As abordagens qualitativas, que dependem, sobretudo, da interpretação do pesquisador e com caráter descritivo, tendem a assumir a forma de levantamento. O levantamento pode ser realizado por meio de bibliografia, entrevista, questionário, entre outros, podendo ser mais econômico e rápido para a coleta de dados (CRESWELL, 2010). Para esta pesquisa, devido a pandemia do coronavírus, utilizou-se o questionário online como instrumento para coleta de dados. O questionário é uma série ordenada de perguntas a serem respondidas por escrito pelo usuário, incluindo questões abertas (resposta livre), fechadas

(respostas dadas pelo pesquisador) e mistas (opção de marcar e acrescentar informação), ressaltando que o questionário deve ser claro, limitado em extensão e conter instruções (NEVES; DOMINGUES, 2007, p.59).

De acordo com Flick (2008, p.77), a população é uma massa de indivíduos, casos e eventos no qual o estudo é voltado, devendo ser clara e empiricamente definida, ou seja, limitada. Enquanto, a amostra deve ser uma representação minimizada da população em termos da heterogeneidade dos elementos, da representatividade das variáveis e de seus elementos definidos. A população deste estudo, por sua vez, compreende os estudantes de graduação da UnB. Já a amostra é composta pelos estudantes de graduação que fazem uso dos serviços e produtos da BCE e se disponibilizaram a responder o questionário disponível no Formulários Google.

Por meio de compartilhamento do questionário nas redes sociais como *Whatsapp* e *Facebook* foram contabilizadas 86 respostas de 22 cursos sendo eles Biblioteconomia, Administração, Ciências Biológicas e Contábeis, Geofísica, Comunicação Organizacional, Gestão Ambiental, Direito, Enfermagem, Fonoaudiologia, História, Medicina, Museologia, Odontologia, Relações Internacionais, Saúde Coletiva, Serviço Social, Teoria, Crítica e História da Arte, Comunicação Social composta por: audiovisual e publicidade e propaganda; Engenharias por: computação, ambiental, civil, elétrica e florestal; e Letras por: português, inglês, espanhol, português do Brasil como segunda língua (PBSL). O curso que obteve mais respondente foi Biblioteconomia com 45 pessoas.

Embora este estudo tenha utilizado o questionário semiestruturado como forma de coleta de dados, trata-se de identificar as necessidades de informação dos estudantes de graduação da UnB e de que formas a BCE têm auxiliado, por meio de seus serviços e produtos, na solução de tais necessidades. Por esse motivo, a técnica escolhida para a análise de dados é a relacional.

A análise relacional começa com a identificação de conceitos presentes em um dado texto ou conjunto de textos, procurando ir além da presença de definições pela exploração da relação entre os conceitos identificados, podendo ser analisada na forma de abordagem linguística que é a análise de conteúdo e na abordagem da ciência cognitiva que inclui a criação de mapas de decisão e modelos mentais representando as relações entre ideias, crenças, atitudes e informações disponíveis (ROSSI; SERRALVO; JOÃO, 2014, p. 43).

Nesta pesquisa a análise relacional se dará em dois pontos:

1. Literatura: analisará os conceitos trabalhados sobre as necessidades e uso da informação; Serviços e Produtos da Biblioteca Universitária e; Ensino à Distância.
2. Análise: interpretação dos dados coletados através do questionário enviado aos estudantes de graduação e o mapeamento relacional da literatura com a análise para se

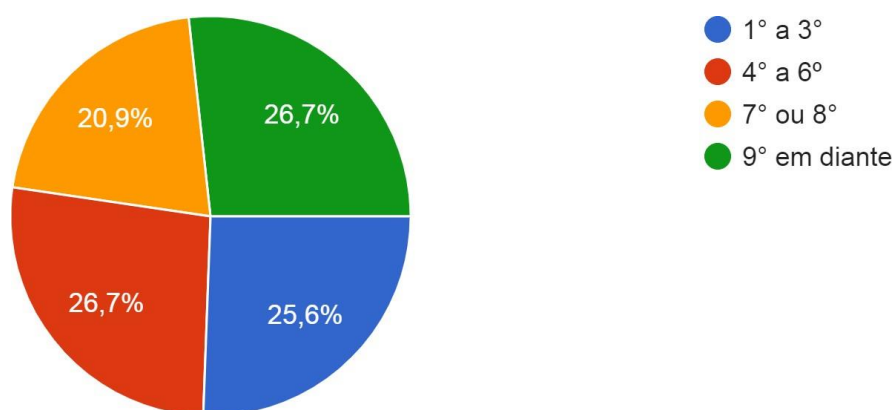
extrair as percepções coletadas.

A seguir, a descrição e a análise de dados.

#### 4 DESCRIÇÃO DOS DADOS

Todos os dados aqui apresentados foram retirados do questionário realizado em novembro de 2020. Esta pesquisa contou com alunos do 1º ao 9º semestre de graduação, como demonstrado no gráfico a seguir.

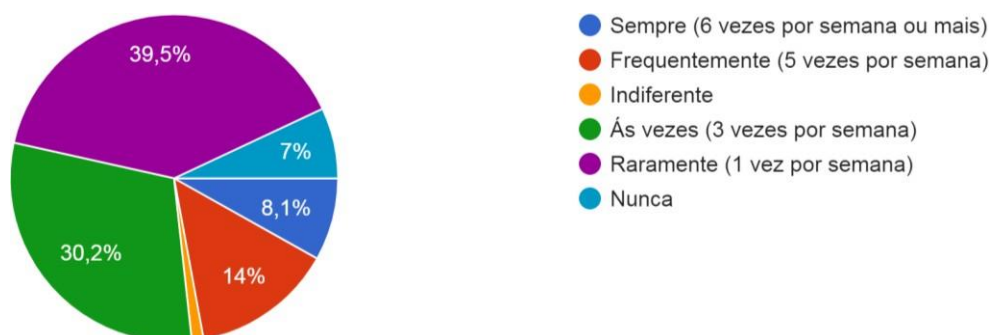
**Gráfico 1:** Relação de Semestre



**Fonte:** Elaborado pela autora.

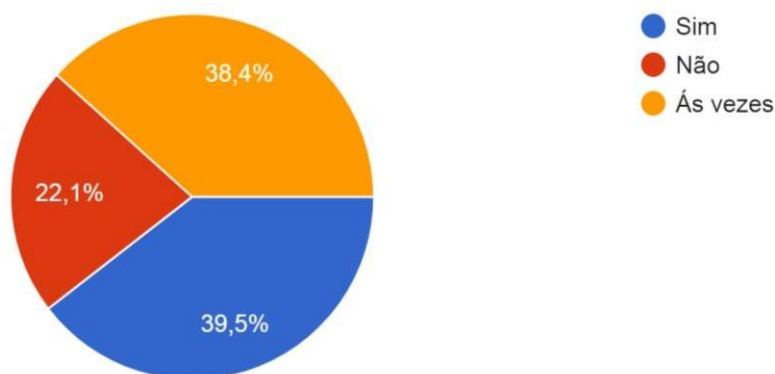
De acordo com os respondentes, a frequência em que utilizavam o espaço físico da BCE antes da pandemia foi bem diversificada. 8,1 % utilizavam sempre, isto é, seis ou mais vezes por semana e, 39,5% relataram utilizar raramente, ou seja, uma vez por semana.

**Gráfico 2:** Frequência de uso do espaço físico da BCE



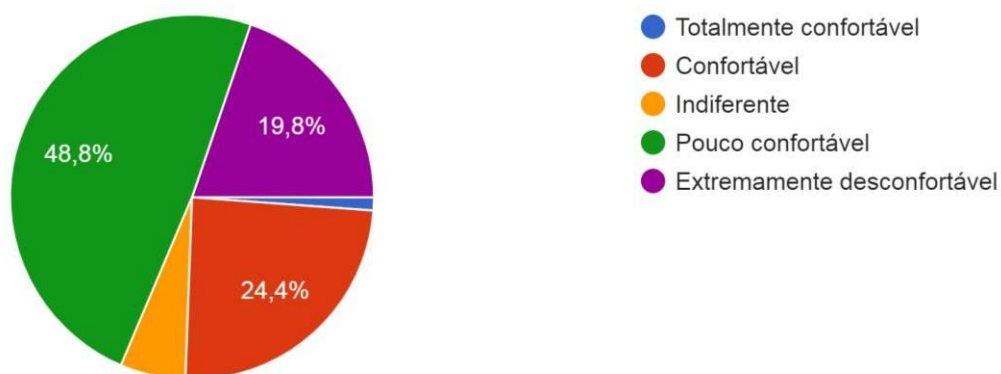
**Fonte:** Elaborado pela autora.

Ao serem questionados se possuem um local adequado para estudo que seja calmo, organizado e confortável, como um escritório ou o quarto individual, 38,4% dos estudantes disseram que somente às vezes possuem espaço adequado para o estudo.

**Gráfico 3:** Local de estudo

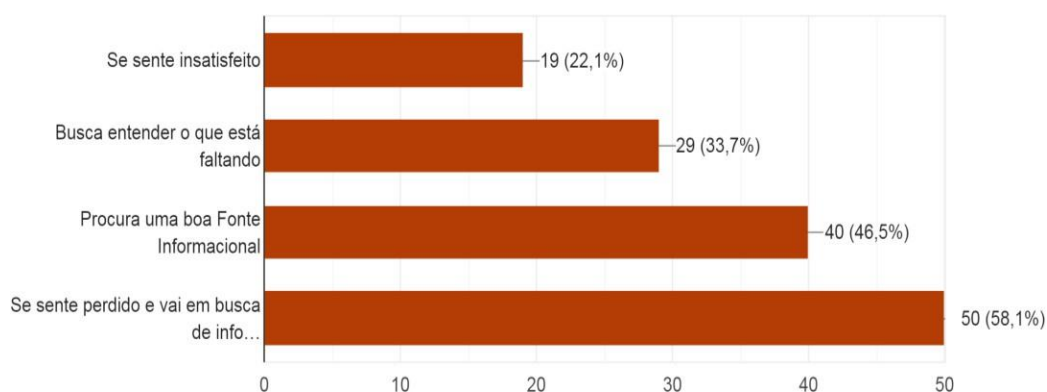
**Fonte:** Elaborado pela autora.

Quando inquiridos sobre o ensino à distância, 48,8% se sentem pouco confortáveis; 5,8% foram indiferentes; e, apenas 1,2% se sentem totalmente confortáveis

**Gráfico 4:** Sentimento com às aulas à distância

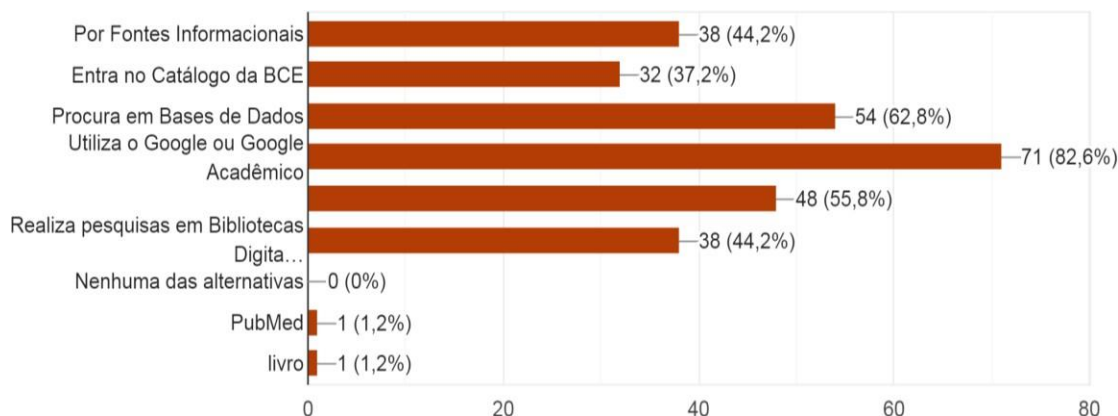
**Fonte:** Elaborado pela autora.

No tocante às lacunas informacionais, os participantes desta pesquisa declararam sentir insatisfação e perdidos quando se deparam com uma falta de informação. Quando isso ocorre, os mesmos procuram buscar informação, como demonstrado no gráfico 6.

**Gráfico 5:** Sensação de possuir lacunas informacionais

**Fonte:** Elaborado pela autora.

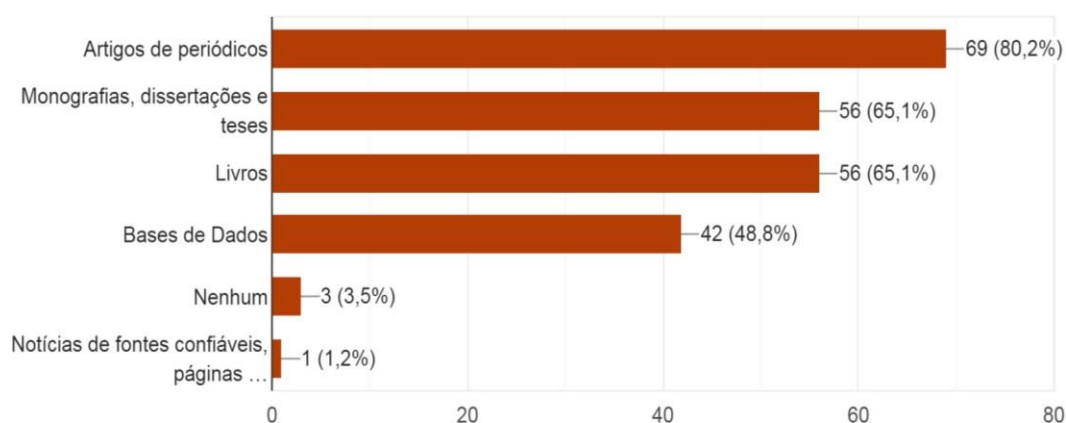
Foi possível observar também que, ao realizar busca por informações, 71 pessoas utilizaram o Google ou Google Acadêmico. Por outro lado, 32 pessoas utilizaram o catálogo da BCE para fazer suas pesquisas. E, além das alternativas, os participantes do estudo também citaram o PubMed, que é um motor de busca livre à bases de dados MEDLINE, base esta que contém resumos e artigos sobre biomedicina, ressaltando que fontes informacionais se caracterizam por ser materiais informacionais como teses, dissertações e entre outros.

**Gráfico 6:** Busca Informacional

**Fonte:** Elaborado pela autora.

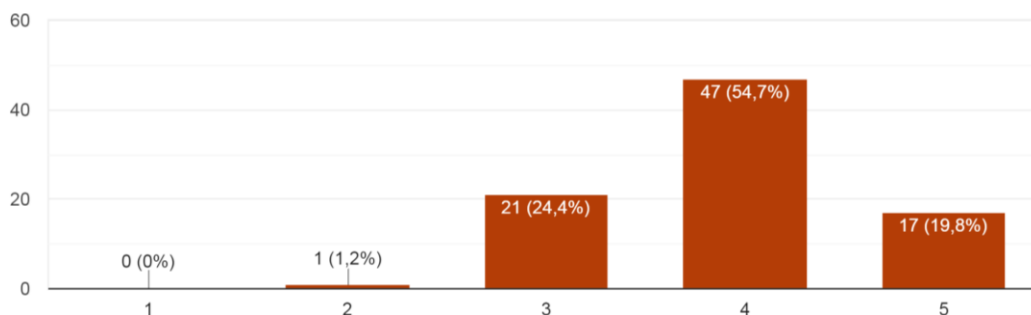
Em relação às fontes e canais de informação que costumam pesquisar, 69 participantes relataram pesquisar em artigos de periódicos; 56 citaram monografias, dissertações, teses e livros; 3 pessoas não realizam pesquisas em nenhum desses materiais e; 1 respondente citou notícias de fontes confiáveis, páginas eletrônicas ou blogs, como o Brasil Escola.



**Gráfico 7:** Fontes e canais de informação

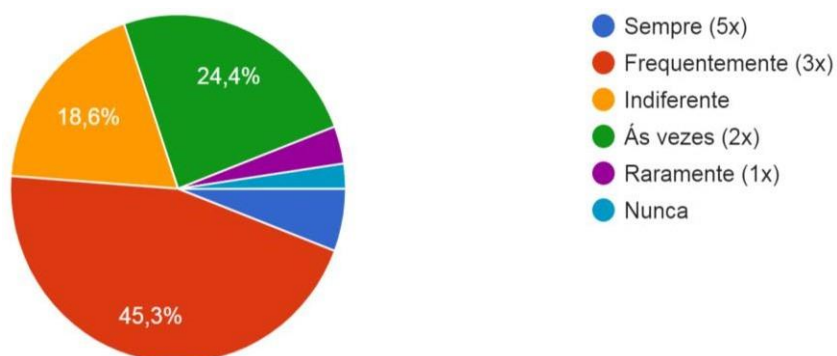
**Fonte:** Elaborado pela autora.

Em relação à satisfação informacional, 47 pessoas se sentem satisfeitas após realizar a busca e usar a informação que foi encontrada; e apenas 1 se sente insatisfeito.

**Gráfico 8:** Satisfação informacional

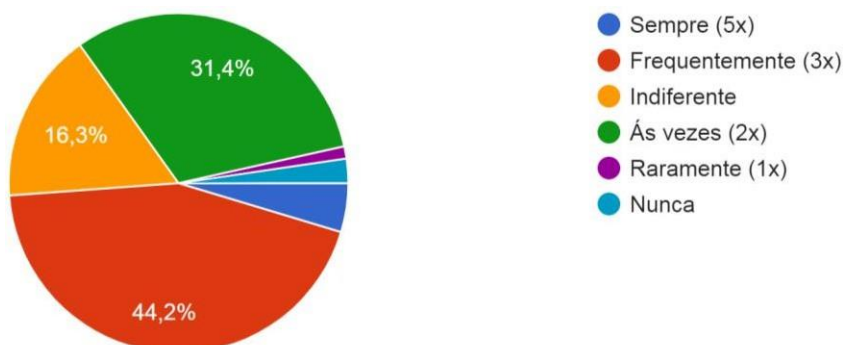
**Fonte:** Elaborado pela autora.

Quando questionados sobre o site da BCE para busca, acesso e uso de informações, os participantes da pesquisa relataram que frequentemente encontram a informação que necessitam (45,3%), porém, em contrapartida 2,3% alegam nunca encontrar.

**Gráfico 9:** Site da BCE como fonte de informação

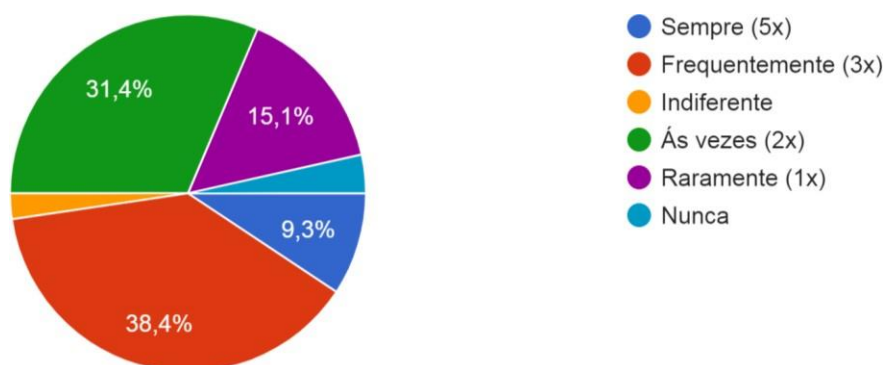
**Fonte:** Elaborado pela autora.

Em relação à satisfação após realizar uma pesquisa no catálogo da BCE, 44,2% dos respondentes se sentem, frequentemente, satisfeitos com o catálogo, enquanto 4,7% responderam sempre, 2,3% nunca e 1,2% raramente.

**Gráfico 10:** Satisfação do usuário

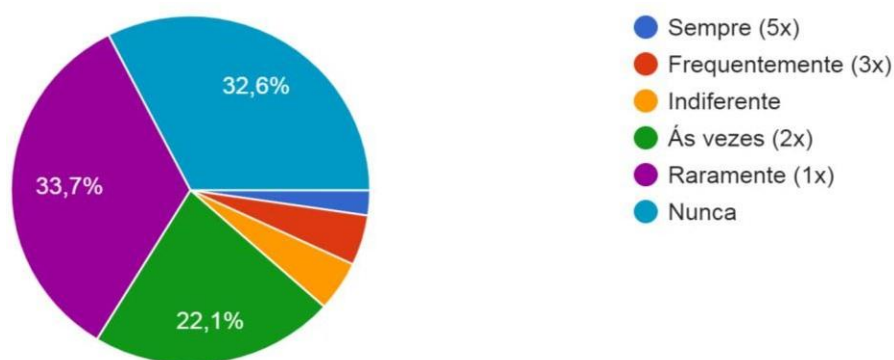
**Fonte:** Elaborado pela autora.

A respeito dos serviços e produtos da BCE, 38,4% dizem o utilizar frequentemente; 31,4% às vezes, em contrapartida, 3,5% nunca utilizaram e 2,3% foram indiferentes à questão.

**Gráfico 11:** Serviços e produtos da BCE

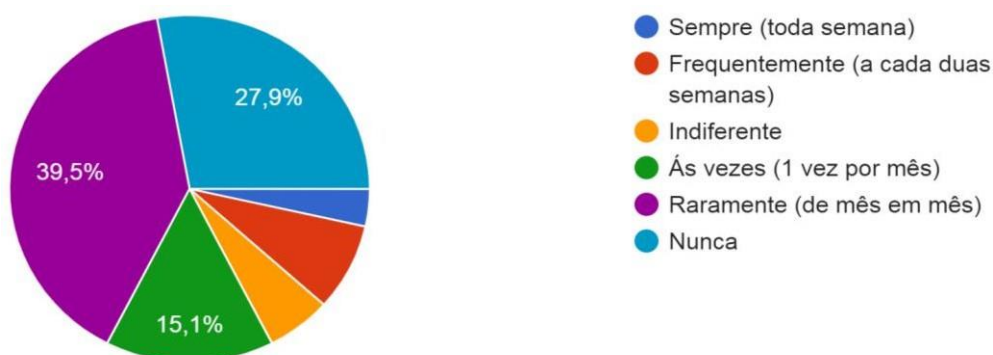
**Fonte:** Elaborado pela autora.

Quando questionados se utilizam os serviços da BCE para sanar suas dúvidas acerca de algum tema estudado em período de aulas virtuais, 33,7% relatam que raramente fazem uso dos serviços e 32,6% nunca utilizam. Apenas 2,3% sempre fazem uso; 4,7% frequentemente; e 4,7% foram indiferentes.

**Gráfico 12:** Uso dos serviços da BCE durante o período de EaD

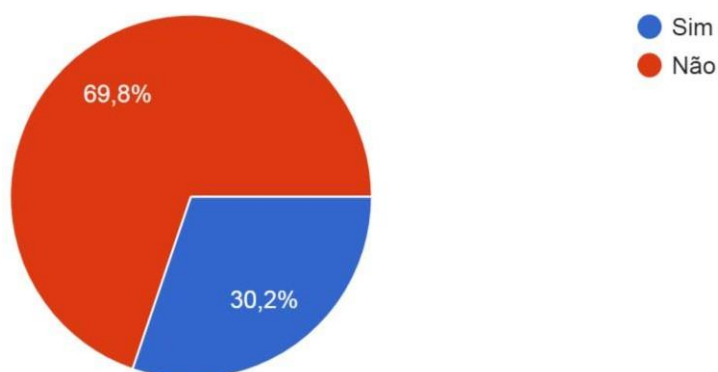
**Fonte:** Elaborado pela autora.

Em relação aos serviços remotos oferecidos à comunidade acadêmica em tempos de Covid-19, foram questionados com que frequência procuram buscar informações sobre os serviços no site da BCE: 39,5% entram de mês em mês ao site; 3,5% sempre observam o site; 8,1% frequentemente; e 5,8% foram indiferentes.

**Gráfico 13:** Busca de informações no site da BCE

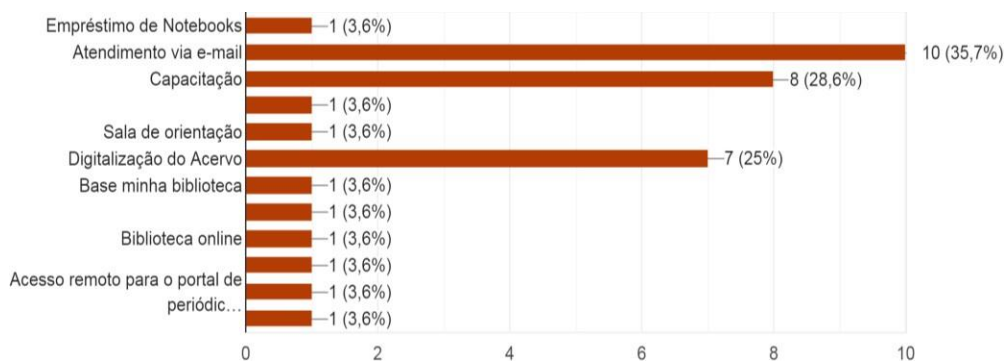
**Fonte:** Elaborado pela autora.

Quanto à utilização de algum serviço remoto, 69,8% confirmaram que não fizeram uso e 30,2% usaram algum serviço disponível.

**Gráfico 14:** Serviços remotos

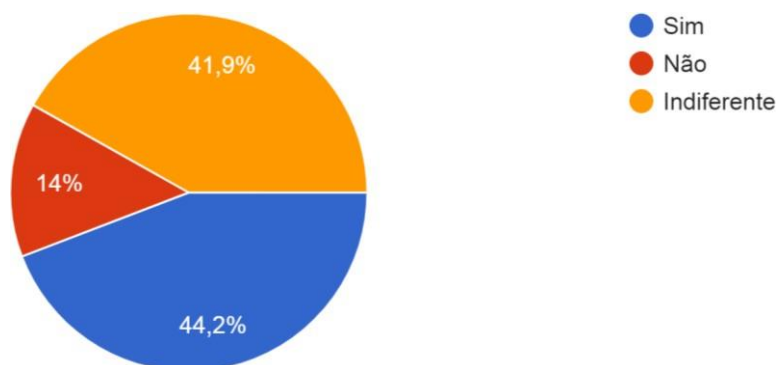
**Fonte:** Elaborado pela autora.

No tocante ao tipo de serviço remoto, os respondentes confirmaram que utilizaram o atendimento via e-mail, capacitação online, digitalização do acervo, entre outros, como demonstrado no gráfico abaixo:

**Gráfico 15:** Uso por tipo de serviço remoto

**Fonte:** Elaborado pela autora.

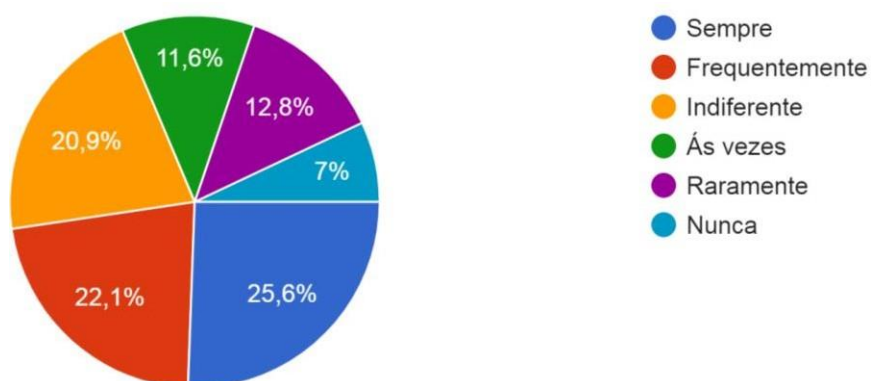
Ao serem questionados se a BCE tem oferecido uma gama suficiente de serviços, 44,2% disseram que sim; 41,9% foram indiferentes à questão; e 14% acreditam que não.

**Gráfico 16:** Gama de serviços oferecidos versus necessidade da comunidade acadêmica

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Em relação aos canais de comunicação da BCE, como o *Site*, *Instagram* e *Facebook*, foi questionado se essas plataformas são frequentemente essenciais para divulgação de algum serviço que está sendo realizado remotamente durante a pandemia. Sobre isso, 25,6% dos participantes disseram que sempre; 20,9% foram indiferentes; e 7% disseram que nunca.

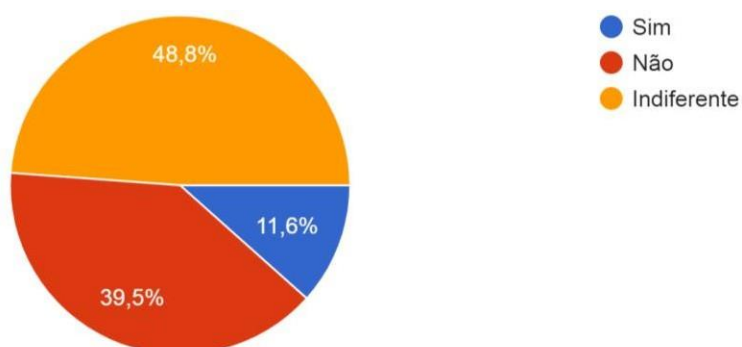
**Gráfico 17:** O papel dos canais de comunicação na divulgação de serviços da BCE



**Fonte:** Elaborado pela autora.

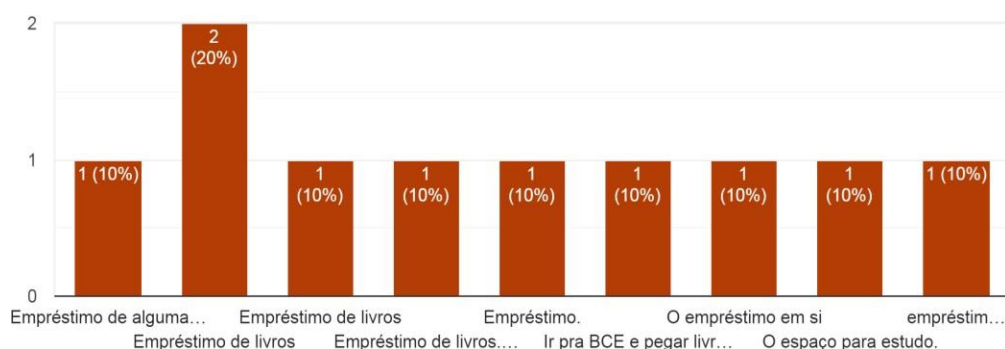
Ao serem questionados se sentem falta de algum serviço ou produto que não está sendo realizado remotamente 48,8% foram indiferentes e 11,6% disseram que sim.

**Gráfico 18:** Falta de serviço ou produto remotamente



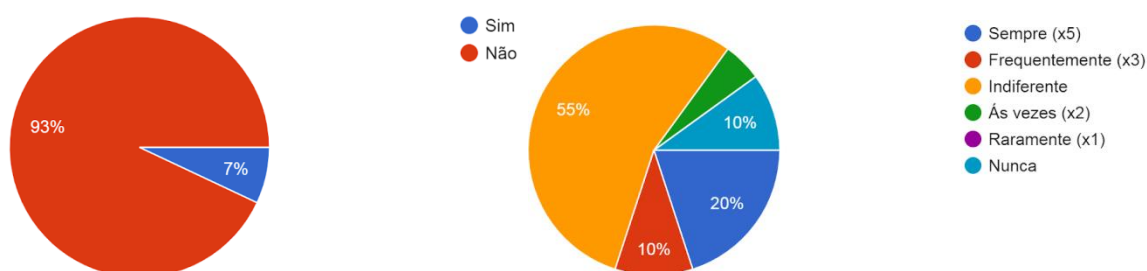
**Fonte:** Elaborado pela autora.

De acordo com os respondentes que disseram "sim", os serviços que mais sentem falta são o empréstimo e o espaço de estudo, como apresentado no gráfico abaixo.

**Gráfico 19:** Falta de Serviços

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Sobre o serviço “Fale com uma Bibliotecária”, 7% o utilizaram; e, dos que fizeram uso, 20% destacaram que sua dúvida foi sanada e 55% foram indiferentes à questão.

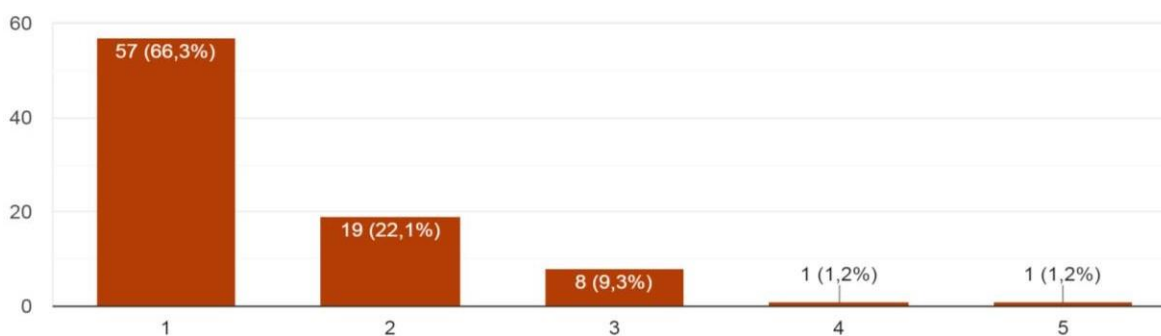
**Gráfico 20:** Serviço “Fale com uma Bibliotecária”

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Em relação ao uso do serviço de digitalização, foi solicitado aos participantes que respondessem de acordo com a escala abaixo, onde:

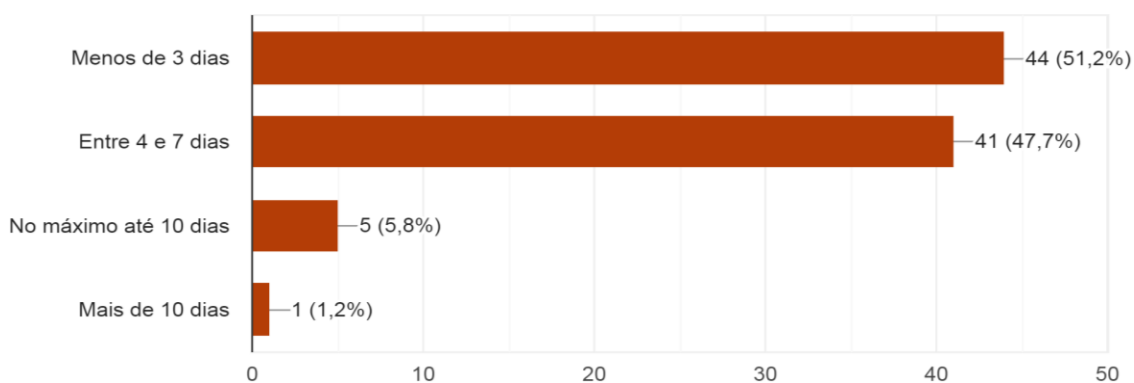
1. Nunca uso;
2. Raramente uso;
3. Às vezes uso;
4. Frequentemente uso;
5. Sempre uso.

Observa-se que 66,3% nunca usaram o serviço e somente 1,2% fazem o uso diariamente.

**Gráfico 21:** Frequência de Uso do Serviço de Digitalização

**Fonte:** Elaborado pela autora.

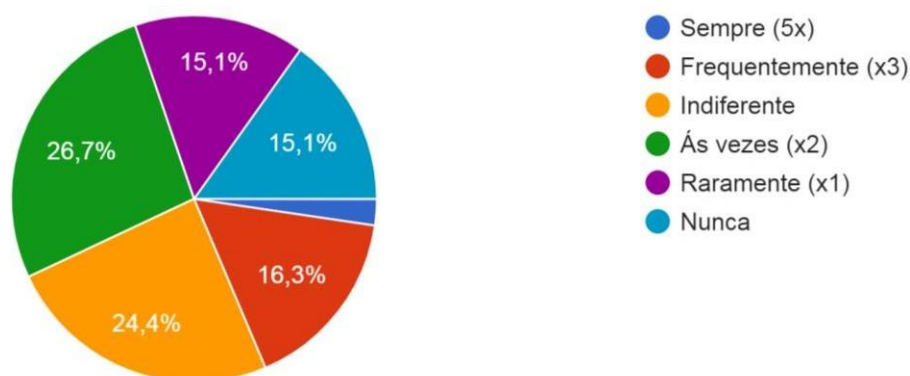
Quanto ao tempo tolerável para a obtenção de um documento remetido via e-mail, 51,2% consideram que deve-se receber em menos de 3 dias; 47,7%, entre 4 e 7 dias; 5,8% no máximo até 10 dias; e apenas 1,2% disseram com mais de 10 dias.

**Gráfico 22:** Tempo tolerável para obtenção de documento

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Em relação ao estudo à distância, foi levantado se a BCE tem auxiliado a comunidade acadêmica na complementação do ensino. Segundo 26,7% dos participantes, a BCE tem contribuído às vezes com o ensino remoto; 24,4% foram indiferentes; e 15,1% disseram que nunca.



**Gráfico 23:** Contribuição da BCE para o EaD, na perspectiva dos participantes do estudo

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Com base nos dados coletados é possível observar que os serviços da BCE são bem utilizados por sua comunidade acadêmica mesmo que a maioria seja feita de modo online, reforçando assim a importância da biblioteca universitária e sua prestação de serviços para o aluno da educação à distância, pois não importa o âmbito, físico ou digital, a comunidade universitária precisará sanar suas necessidades informacionais.

#### 4.1 ANÁLISE DOS DADOS

A partir dos dados coletados e descritos anteriormente, a análise, com caráter relacional, se dará entre as necessidades de informação dos participantes desta pesquisa, os serviços remotos oferecidos pela BCE e o referencial teórico.

**Quadro 4:** Análise das lacunas informacionais

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 5:</b> Sensação de possuir lacunas informacionais	
<b>LITERATURA</b>	De acordo com Taylor (1968) há quatro níveis que a necessidade de informação perpassa. Este caso é o nível 1, chamado de visceral, onde os indivíduos têm uma leve sensação de insatisfação, vazio e ausência de conhecimento. Quando é percebida uma “anomalia” no cognitivo o indivíduo se depara com a ASK e assim vai em busca da informação para preencher a lacuna informacional (LEITE; COSTA, 2006).
<b>ANÁLISE</b>	Conforme os dados obtidos, 22,1% dos estudantes se sentem insatisfeitos e procuram entender o que está faltando de informação em seu cognitivo e buscam ir atrás de meios para completar a falta de conhecimento decorrente.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 5:** Análise da busca informacional

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 6:</b> Busca Informacional	
<b>LITERATURA</b>	Dervin (1983) advoga que ao se sentirem perdidos, os indivíduos precisam empregar comportamentos que construam sentido à situação e, conseqüentemente, os direcionem para a busca. Na abordagem <i>Sense Making</i> a busca de informação é orientada por uma “ponte”, onde a produção de sentidos faça com que o indivíduo percorra um caminho para satisfazer sua necessidade informacional inicial.
<b>ANÁLISE</b>	Em relação aos dados obtidos, a busca informacional realizada pelos alunos é coerente ao que estão sentindo em termos de falta de informação, com assuntos mais específicos os mesmos empregam comportamentos de busca específicos em plataformas como o PubMed, Google Acadêmico ou Fontes Informacionais. A percepção dos indivíduos ao se depararem com uma necessidade informacional inconscientemente os leva a realizar uma busca que seja capaz de sanar sua necessidade inicial preenchendo o vazio que existia, ou seja, como se estivessem percorrendo um caminho informacional.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 6:** Análise da satisfação informacional

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 8:</b> Satisfação informacional	
<b>LITERATURA</b>	Para Silva (2012), um processo que vai das necessidades de informação à satisfação dos usuários requisita uma influência recíproca entre necessidades e usos de informação, de modo que a união desses dois fatores promove a construção dos comportamentos dos usuários.
<b>ANÁLISE</b>	Quanto aos dados, a maioria dos respondentes (54,7%) se sentem satisfeitos após buscar e usar a informação que encontraram, sendo assim uma relação recíproca que está associada à satisfação informacional.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 7:** Análise da satisfação do usuário

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 10:</b> Satisfação do usuário	
<b>LITERATURA</b>	Blattman e Rados (2000) dizem que a migração e criação dos serviços de rede local e a distância são fatores fundamentais para o acesso à informação digital, como as consultas realizadas por um catálogo online.
<b>ANÁLISE</b>	Frequentemente quando necessitam utilizar o catálogo da BCE a comunidade acadêmica (44,2%) se sente satisfeita com os resultados obtidos após uma busca informacional. A BCE tem realizado um bom trabalho em relação aos seus serviços digitais, dando a sua comunidade acadêmica um catálogo adequado, de fácil acesso, com uma interface limpa, possibilitando um bom resultado nas buscas que são realizadas.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 8:** Análise dos serviços e produtos

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 11:</b> Serviços e produtos da BCE	
<b>LITERATURA</b>	De acordo com Sala <i>et al.</i> (2020), a Biblioteca Universitária tem como sua principal atribuição oferecer serviços e produtos de informação para apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, sendo esses serviços uma contribuição na formação de busca de conhecimento dos seus usuários.
<b>ANÁLISE</b>	Os serviços e produtos são bem utilizados pela sua comunidade acadêmica, na qual, frequentemente estão fazendo uso dos mesmos. A BCE tem cumprido com o seu papel de ensino, pesquisa e extensão, dando aos seus usuários uma gama de serviços que os auxiliem em sua formação acadêmica.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 9:** Análise do uso dos serviços da BCE

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 12:</b> Uso dos serviços da BCE durante o período de EaD	
<b>LITERATURA</b>	Segundo Choo (2003) é difícil dissociar as necessidades de informação e os processos de busca e uso da informação, ou seja, os estudos de uso reconhecem que as necessidades de informação são ao mesmo tempo emocionais e cognitivas, de modo que essas ações direcionam à busca da informação, posteriormente, revelam dúvidas e incertezas, bem como motivação e esforço.
<b>ANÁLISE</b>	Os usuários dizem utilizar raramente os serviços da BCE, apenas 2,3% fazem uso, quando possuem uma dúvida relacionada aos assuntos abordados nas aulas remotamente, ou seja, acaba fazendo uma associação a literatura, pois os alunos podem não utilizar os serviços por não conseguir associar a que necessidade específica carece. Às vezes a necessidade informacional não está sendo direta passível de observação do indivíduo, acarretando assim a falta de busca e uso da informação para complementação do conhecimento do aluno.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 10:** Análise de busca de informações no site da BCE

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 13:</b> Busca de informações no site da BCE	
<b>LITERATURA</b>	Para Santos, Fachin e Varvakis (2003, p.86) na gestão de serviços de bibliotecas, é fundamental e necessária uma nova construção de prestação de serviços, pois trazem grandes possibilidades para o EAD. É importante conhecer quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário. Além disso, com o uso da Internet, surge a necessidade de estar constantemente disponibilizando novos serviços, os quais atendam às necessidades dos usuários de forma eficaz.
<b>ANÁLISE</b>	Percebe-se que o site da BCE é frequentemente visitado por seus usuários para que possam ficar antenados nos serviços que estão sendo realizados mesmo remotamente. É essencial que a BU saiba quais serviços deve disponibilizar para conseguir sanar as necessidades informacionais de sua comunidade acadêmica, aproveitando as TICs para a prestação dos serviços.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 11:** Análise dos serviços remotos

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 14:</b> Serviços remotos	
<b>LITERATURA</b>	De acordo com Fleming-May (2008) há o estudo avaliativo que está voltado à mensuração da ação de uso associado a um tipo particular de fonte, como por exemplo, periódicos ou serviço de referência, ou toda biblioteca.
<b>ANÁLISE</b>	Fazendo conexão com o que Fleming-May conceitua, todos os serviços desenvolvidos para o uso remotamente estão sendo bem aproveitados pelos usuários da BCE, independentemente de seu uso ser digital e não físico. A BU deve apresentar diferentes serviços digitais que são capazes de atender toda sua comunidade acadêmica, com o intuito de alcançar todos os seus usuários, de diferentes situações, dando o suporte para todos em termos informacionais.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 12:** Análise dos canais de comunicação na divulgação de serviços

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 17:</b> O papel dos canais de comunicação na divulgação de serviços da BCE	
<b>LITERATURA</b>	Para Cunha (2010), com o aumento da demanda informacional algumas BUs implementaram o uso da internet em seu campus (...) criando assim uma nova referência, nomeada como referência digital que pode ser utilizada como bate papo em linha, correio eletrônico, redes sociais como <i>Facebook</i> e <i>Instagram</i> , podendo incluir o <i>Whatsapp</i> , telefone celular e outros meios.
<b>ANÁLISE</b>	De acordo com os próprios usuários (25,6%), os canais de comunicação são fundamentais para a divulgação de serviços que antes eram feitos fisicamente, mas que também estão sendo realizados remotamente, aumentando assim a demanda informacional. As redes de comunicação são fatores importantes para que se tenha uma ligação entre biblioteca-usuário, fazendo com que o mesmo se aproxime mais do centro informacional e fique por dentro das ações que estão sendo realizadas pela biblioteca.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 13:** Análise da falta de serviços

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 19:</b> Falta de Serviços	
<b>LITERATURA</b>	Segundo Pereira (2010) a abordagem <i>Sense Making</i> observa como o indivíduo percebe uma descontinuidade ou ausência de habilidades para compreender e agir em determinadas situações, sobretudo por ausência de informações.
<b>ANÁLISE</b>	Mesmo que a BCE esteja prestando diversos serviços remotos, os mais tradicionais como o empréstimo e o seu espaço para estudo fazem a diferença para a vida acadêmica do aluno, o menor serviço mesmo que indiretamente, ainda é capaz de sanar necessidades informacionais. Todos os serviços que são prestados pelo centro informacional possuem relevância para a contribuição do conhecimento do indivíduo, não importa se for materiais informacionais, espaço e estrutura do centro, com isso 11,6% sentem falta de algum serviço que não foi disponibilizado.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 14:** Análise do serviço “Fale com uma Bibliotecária”

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 20:</b> Serviço “Fale com uma Bibliotecária”	
<b>LITERATURA</b>	Segundo Cunha (2010) as BUs devem oferecer os principais serviços e produtos na forma digital como o serviço de referência, pois é a principal porta de comunicação entre o usuário e a biblioteca, além de ser constituído por um elo interativo entre duas pessoas: bibliotecário-usuário. De acordo com Fleming-May (2008) há o estudo avaliativo que está voltado à mensuração da ação de uso associado a um tipo particular de fonte, como por exemplo, periódicos ou serviço de referência, ou de toda biblioteca.
<b>ANÁLISE</b>	Com um percentual de utilização baixo (7%) o serviço de referência “Fale com uma bibliotecária” consegue atender as demandas informacionais levando à satisfação dos usuários que a utilizam. Sendo um serviço novo que fora criado em tempos de Covid-19, o “Fale com uma Bibliotecária” é uma inovação para o serviço de referência que acaba atribuindo mais dinamicidade no atendimento ao usuário.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 15:** Análise da frequência de uso do serviço de digitalização

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 21:</b> Frequência de Uso do Serviço de Digitalização	
<b>LITERATURA</b>	De acordo com Fleming-May (2008) há o estudo avaliativo que está voltado à mensuração da ação de uso associado a um tipo particular de fonte, como por exemplo, periódicos ou serviço de referência, ou de toda biblioteca, que nesse caso encaixaríamos o uso do serviço de digitalização.
<b>ANÁLISE</b>	Apesar de vivermos em uma era totalmente digital onde a informação é encontrada em qualquer lugar, o serviço de digitalização só reforça que nem sempre tudo será encontrado digitalmente, os livros e periódicos, por exemplo, tem sua importância para a complementação do conhecimento e com este serviço a biblioteca está cumprindo um dos papéis de disseminar a informação em diversos suportes. Mesmo com dados baixos ainda se tem a utilização do serviço de digitalização, que por diversos fatores o seu uso foi menor em comparação a sua utilização no espaço físico da BCE como o auto scanner.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 16:** Análise de tempo para obtenção de documento

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 22:</b> Tempo tolerável para obtenção de documento	
<b>LITERATURA</b>	Segundo Zastrow (1997) a entrega de documentos é um serviço que pode ser oferecido pela biblioteca ao usuário da educação à distância, essa entrega deve ser baseada nas solicitações feitas pelos meios de comunicação da biblioteca sendo entregues pelo modo tradicional como fax ou escaneados e depois enviados.
<b>ANÁLISE</b>	O serviço de digitalização é uma peça importante de todo centro informacional, pois ele facilita a consulta ao material em que o usuário tem interesse, em que muitas vezes o mesmo não possui um tempo adequado para consultar no local ou condições de ter o material informacional que necessita. Para os usuários o tempo tolerável para se ter um documento é menos de 3 dias ou entre 7 dias, mas se deve observar a quantidade de pedidos que a biblioteca possui para o serviço de digitalização, respeitando o tempo do usuário e do profissional que realiza o serviço.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 17:** Contribuição da BCE para o EaD

<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	
<b>Gráfico 23:</b> Contribuição da BCE para o EaD, na perspectiva dos participantes do estudo	
<b>LITERATURA</b>	Para Lemos e Macedo (1975, p. 42), o papel fundamental que a biblioteca desempenha é de tipo educacional. Ela não deve funcionar como um simples depósito de livros ligado a uma sala de leitura, mas como um instrumento dinâmico de ensino. Deve alimentar o intelecto do estudante e estimular as pesquisas do corpo docente [...].
<b>ANÁLISE</b>	A Biblioteca Universitária deve cumprir com o seu papel de ensino, pesquisa e extensão, integrando toda sua comunidade acadêmica para que todos possam ter o acesso informacional igualitário, independentemente de sua modalidade presencial ou à distância, contribuindo com a educação brasileira. A BCE consegue desenvolver um dos pilares que a biblioteca universitária deve contemplar: o de ensino. Com todos os seus serviços e produtos, a mesma dissemina a informação e contribui com a formação acadêmica de seus usuários.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Percebe-se, com base nos dados coletados e na análise realizada em relação às necessidades de informação dos estudantes de graduação da UnB e às aulas virtuais durante a pandemia do Coronavírus fizeram surgir novas demandas referentes ao novo ambiente educacional. A BCE teve um papel importante no provimento de serviços e produtos essenciais para a comunidade acadêmica levando a informação de forma mais clara e objetiva.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas se depararam com uma crise em que não tinham imaginado: a pandemia do Coronavírus, a qual levou os bibliotecários a pensar em estratégias para continuação de seu trabalho resgatando o papel social das bibliotecas e realizando reflexões de como o centro poderia oferecer os serviços informacionais para os seus usuários da melhor maneira possível.

Com isso, encontra-se na literatura diversos conceitos para entender como o indivíduo percebe a necessidade de informação em seu cognitivo, como se dá o seu uso e o papel da biblioteca universitária em prover os mesmos serviços para os alunos *off-campus* (distanciados do campus).

Sendo assim, como objetivo deste estudo a identificação das necessidades de informação dos alunos de graduação e o seu comportamento de uso com os serviços e produtos informacionais providos pela BCE em detrimento do ensino à distância, foi



realizado um mapeamento com as percepções dos estudantes em relação a esses serviços desenvolvidos com a finalidade de analisar a eficiência destes sistemas informacionais e a contribuição da biblioteca para a complementação de seu ensino.

Por tanto, a biblioteca universitária tem como principal atribuição ofertar serviços de informações que possam contribuir para o ensino, pesquisa e extensão levando para sua comunidade universitária o conhecimento, assim sendo uma ampliação da sala de aula, é seu papel entender as necessidades de seus usuários e compartilhar serviços e produtos que possam sanar essa falta informacional.

Foi identificado, por meio do questionário, que os estudantes se sentem pouco confortáveis em relação ao ensino à distância; Em decorrência desse novo âmbito educacional, novas necessidades apareceram e com elas o sentimento de insatisfação, como relatado pelos participantes fazendo-os assim buscar a informação que necessitam. É possível perceber que ao buscarem a informação, os mesmos se sentem satisfeitos após o seu uso, demonstrando assim que o indivíduo é capaz de entender, compreender, buscar e se satisfazer informacionalmente.

Os serviços e produtos que foram readaptados para atender a essa nova demanda informacional são essenciais para a complementação do estudo da comunidade universitária, porém, em alguns casos como o serviço “Fale com uma bibliotecária” do setor de referência teve baixa utilização podendo ser falha de divulgação ou falta de interesse da comunidade acadêmica, porém os usuários acham essenciais os canais de comunicação da BCE para conhecimento de serviços disponíveis. Dessa forma é possível mostrar que a BCE se preocupou com seus usuários e criou/renovou serviços para que sejam utilizados por todos.

Desse modo, a BCE tem contribuído para a complementação do ensino da comunidade acadêmica oferecendo uma gama de serviços que é capaz de sanar suas necessidades recorrentes, não descartando o uso de plataformas como Google ou Google Acadêmico, fontes informacionais e entre outros. Como explicitado por Silva (2012), planejar um processo que vai das necessidades de informação à satisfação dos usuários pede uma influência interligada entre necessidades e usos de informação, de modo que esta união promova a construção do comportamento do usuário frente a uma demanda informacional.

Ou seja, as necessidades informacionais dos estudantes de graduação da UnB são sanadas com o uso dos serviços disponíveis da BCE, não descartando a busca informacional que é realizada pelo próprio sujeito, vale ressaltar a importância da biblioteca universitária e sua prestação de serviços para sua comunidade acadêmica, pois independente da maneira o centro informacional está sendo utilizado, seja o seu espaço físico ou os seus produtos.

## REFERÊNCIAS

- ANDRÉ, Mitsuo. Nicholas J. Belkin. *Gestão da Informação e do Conhecimento*, 2010. Disponível em: <https://gicbrasil.wordpress.com/2010/05/18/nicholas-j-belkin/>. Acesso em: 20 abr. 2020.
- ANTONIO, Alexei David. A biblioteca universitária no contexto da educação à distância. In: *Anais [...]*. 2013. 1456-1467 p.
- ARAÚJO, Carlos; PEREIRA, Giselle; FERNANDES, Janaína. A contribuição de B. Dervin para a Ciência da Informação no Brasil. *Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, Santa Catarina, v. 14, n. 28, p.57-72, 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2009v14n28p57>. Acesso em: 04 maio. 2021.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago 1998. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19651998000200003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651998000200003&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 04 maio. 2021.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, Ago. 2007. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 04 maio. 2021.
- BAX, Marcello P.; DIAS, Eduardo W. A abordagem “Construção de Sentido”. In: *Workshop da ECA/USP*, São Paulo. 1997. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/299435657\\_Relatorio\\_A\\_abordagem\\_Construcao\\_de\\_Sentido\\_apresentada\\_em\\_Workshop\\_da\\_ECAUSP\\_em\\_Sao\\_Paulo](https://www.researchgate.net/publication/299435657_Relatorio_A_abordagem_Construcao_de_Sentido_apresentada_em_Workshop_da_ECAUSP_em_Sao_Paulo). Acesso em: 04 maio 2021.
- BELASCO, Angélica Gonçalves Silva; FONSECA, Cassiane Dezoti da. Coronavírus 2020. *Rev. Bras. Enferm.*, Brasília, v. 73, n. 2, e2020n2, 2020. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672020000200100&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672020000200100&script=sci_arttext&tlng=pt). Acesso em: 10 out. 2020. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020730201>.

BETTIOL, Eugenia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 18, n. 1, 1990. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/77711>. Acesso em: 28 jan. 2020.

BEZERRA, Neiliane Alves; SOUSA, Maria Marlene Rocha de; MESQUITA, Margareth Figueiredo Nogueira. Estratégias em EaD na biblioteca universitária da Universidade Federal do Ceará. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19., 2016, Manaus, Brasil. **Anais [...]**. Manaus, 2016. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/21812>. Acesso em: 04 maio 2021.

BLATTMANN, Ursula; RADOS, Gregório J. Varvakis. Bibliotecas acadêmicas na educação à distância. In: **Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. Florianópolis**, 2000. Disponível em: [https://www.oocities.org/ublattmann/papers/bu\\_ead.html](https://www.oocities.org/ublattmann/papers/bu_ead.html). Acesso em: 04 maio 2021.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. *Investigación Bibliotecológica*, v. 18, n. 87, p. 23-35, jul./dic. 2004

COOPER, W. S. A definition of relevance for information retrieval. **Information Storage and Retrieval**, v.7, n.1, p. 21-29, 1971.

COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira; SANTOS, Marizete Silva; BARBOSA, Anderson Luiz da Rocha. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 38-57, junho 2015. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362015000200038&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362015000200038&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 04 maio 2021.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. *Data Gramma Zero: Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14869>. Acesso em: 21 set. 2020.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, v. 29, n. 1, p. 71-89, abr. 2000. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652000000100008&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652000000100008&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 04 maio 2021.

CHOO, Chun Wei. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões / Chun Wei

Choo; tradução Eliana Rocha. -- São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

DA CUNHA, Murilo Bastos. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000008580>. Acesso em: 04 maio 2021.

DA CUNHA, Murilo Bastos; DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 21, n. 47, p. 100-123, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2016v21n47p100>. Acesso em: 04 maio 2021.

DE JESUS NASCIMENTO, Maria; WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade**, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: [https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/11/pdf\\_b73e257d11\\_0013470.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_b73e257d11_0013470.pdf). Acesso em: 04 maio 2021.

DE SOUZA, Leonardo Pereira Pinheiro; VALENTIM, Marta Ligia Pomim; AVILA, Daniel Martinez. Aspectos cognitivos e sociais do compartimento informacional dos desenvolvedores de software: uma análise da produção científica. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, 2019. Disponível em: [10.20396/rdbci.v17i0.8652158](https://doi.org/10.20396/rdbci.v17i0.8652158). Acesso em: 04 maio 2021.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual review of information science and technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação/** Maria Matilde Kronka Dias e Daniela Pires. - São Carlos: Edufscar, 2004. 48p. (Série Apontamentos)

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Redes Eletrônicas e necessidades de informação:** abordagem do sense-making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP. 1995. Tese (Doutorado em Biblioteconomia e Documentação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27137/tde-06032017-102825/pt-br.php>. Acesso em: 04 maio 2021.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ci. Inf.**, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184> Acesso em: 04 maio 2021.

FISHER, Karen E.; ERDELEZ, Sanda; MCKECHNIE, Lynne. **Theories of information behavior**. Information Today, Inc., 2005.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**: um guia para iniciantes / Uwe Flick; tradução: Magda Lopes; revisão técnica: Dirceu da Silva. – Porto Alegre : Penso, 2013. 256 p.

GUIA das Bibliotecas do SiB UnB. Brasília: Biblioteca Central da UnB, 2020.

HYODO, Tatiana. A literatura sobre necessidades de informação: uma análise a partir de artigos publicados no periódico "Ciência da Informação". **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v.14, n.27, 2009, p. 135-145. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2009v14n27p135>. Acesso em: 04 maio 2021.

LE COADIC, Yves. Le besoin d'information(formulation, négociation, diagnostic) / Yves Le Coadic. **Collection sciences de l'information**: ADBS Ed, 1998. 191 p.

LEITE, Fernando César Lima; COSTA, Sely. Repositórios institucionais como ferramentas de gestão do conhecimento científico no ambiente acadêmico. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte , v. 11, n. 2, p. 206-219, maio/ago. 2006 . Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/8>. Acesso em: 20 abr. 2020

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. Posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Revista da Escola de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 167-174, mar. 1975. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/74736>. Acesso em: 04 maio 2021.

LIRA, Waleska Silveira et al . Processo de decisão do uso da informação. **Perspect. ciênc.inf.**, Belo Horizonte , v. 12, n. 2, p. 64-80, Ago 2007. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200005&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200005&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 04 maio 2021.

LIRA, Waleska Silveira; ARAÚJO, Geraldo Maciel; DE BARROS, Marcelo Alves. A busca e uso da informação nas organizações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 1,p. 166-183, 2008. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/36630>. Acesso em: 04 maio 2021.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E.D.A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária. 1986. 99 p.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. A função gerencial na biblioteca universitária. Rio de Janeiro: Universidade Federal Fluminense, 2000.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, v. 36, n. 2, p. 118-127, 2007. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0100-19652007000200012&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0100-19652007000200012&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 04 maio 2021.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, Dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2020.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. *Between past and present: views about library in contemporary world p. 189-206*. **Revista ACB**, [S.l.], v. 10, n. 2, p. 189-206, jan. 2005. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/432/552>. Acesso em: 09 set. 2020.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. Universidade e informação: a biblioteca universitária e os programas de educação a distância: uma questão ainda não resolvida. *Data Grama Zero: Revista de Ciência da Informação*, v. 1, n. 4, ago. 2000. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000001217>. Acesso em: 04 maio 2021.

NEVES, Eduardo Borba; DOMINGUES, Clayton Amaral. Manual de metodologia da pesquisa científica. **Rio de Janeiro: EB/CEP**, p. 204, 2007.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciência da informação**, v. 15, n. 3, p. 176-194, 2010. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/35586>. Acesso em: 04 maio 2021.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. **Usuário da Informação**: o contexto da ciência e da tecnologia. Livros Técnicos e Científicos - IBICT, 1992.

PINTO, Elton Mártires. Informação e transgeneridade: o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero. 2018. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília: UnB, 2018. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/32044>. Acesso em: 4 maio 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, p. 152-184, Dec. 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362013000400011>. Acesso em: 01 dez. 2020.

RODRIGUES, William Costa et al. **Metodologia científica**. Faetec/IST: Paracambi, 2007, p. 01-20.

ROSSI, George Bedinelli; SERRALVO, Francisco Antonio; JOAO, Belmiro Nascimento. Análise de conteúdo. **Revista brasileira de marketing**, v. 13, n. 4, p. 39-48, 2014. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/remark/article/view/12049>. Acesso em: 04 maio 2021.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A Ciência da Informação em sua aproximação com as Ciências Cognitivas. **Em Questão**: Porto Alegre, v.9, n.1, p. 79-94, jan./jun, 2003. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/62>. Acesso em: 04 maio 2021.

RUSSO, Mariza. A biblioteca universitária no cenário brasileiro. 2003. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/387>. Acesso em: 04 maio 2021.

SALA, Fabiana; LOPES; Fernando Cruz; SANCHES, Gisele Aparecida Ribeiro; BRITO, Tânia Regina de. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19. **Revista Informação em Pauta**, Fortaleza (CE), v. 5, n. 1, p. 10-32, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/43933>. Acesso em: 04 maio 2021.

SANTOS, J. M. O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 175-189, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/2986>. Acesso em: 20 abr. 2020.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da informação**, v. 32, n. 2, 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1009>. Acesso em: 04 maio 2021.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa; CARVALHO, Angela Maria Grossi de. Sociedade da informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, p. 45-55, 2009. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/10554>. Acesso em: 04 maio 2021.

SANTOS, V., & CANDELORO, R. J. **Trabalhos acadêmicos**: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas. Porto Alegre: AGE, 2006.

SETZER, Valdemar. Dado, informação, conhecimento e competência. Data Grama Zero, **Revista de Ciência da Informação** – N° zero, dezembro 1999, artigo 01. Disponível em: <https://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html>. Acesso em: 04 maio 2021.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656>. Acesso em: 04 maio 2021.



SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. **A pesquisa científica**. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (org.). Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31-42.

TAYLOR, R. S. Question-negotiation and information seeking in libraries. **Coll. Res. Libr.**, v. 29, p. 178-194, 1968. Disponível em:  
<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/12027/13473>. Acesso em: 04 maio 2021.

WILSON, Tom D. On user studies and information needs. **Journal of documentation**, v. 37, n. 1, p. 3-15, 1981-2006. Disponível em:  
[https://www.researchgate.net/publication/249364883\\_On\\_User\\_Studies\\_and\\_Information\\_Needs](https://www.researchgate.net/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Needs). Acesso em: 04 maio 2021.

## ANEXO

## Questionário

Esta pesquisa é voltada para os alunos de graduação da Universidade de Brasília - UnB tendo como propósito identificar suas necessidades informacionais em tempos de Covid-19 e sua relação com o ensino à distância e BCE.

*\*Obrigatório*

1. Qual é o seu curso? \*

---

2. Semestre \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 1° a 3°  
 4° a 6°  
 7° ou 8°  
 9° em diante

3. Com que frequência você utilizava o espaço físico da BCE antes da pandemia? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre (6 vezes por semana ou mais)  
 Frequentemente (5 vezes por semana)  
 Indiferente  
 Às vezes (3 vezes por semana)  
 Raramente (1 vez por semana)  
 Nunca

4. Você possui um local adequado (lugar calmo, organizado, confortável como um escritório ou quarto silencioso) para estudo? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não  
 Às vezes

5. Como você tem se sentido em relação às aulas à distância? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Totalmente confortável  
 Confortável  
 Indiferente  
 Pouco confortável  
 Extremamente desconfortável

6. Como você se sente ao se deparar com uma falta de informação? \*

*Marque todas que se aplicam.*

- Se sente insatisfeito  
 Busca entender o que está faltando  
 Procura uma boa Fonte Informacional  
 Se sente perdido e vai em busca de informações

7. De que modo você realiza pesquisas? \*

*Marque todas que se aplicam.*

- Por Fontes Informacionais  
 Entra no Catálogo da BCE  
 Procura em Bases de Dados  
 Utiliza o Google ou Google Acadêmico  
 Usa portais como Scielo, Brapci e BDTD  
 Realiza pesquisas em Bibliotecas Digitais  
 Nenhuma das alternativas

Outro:  \_\_\_\_\_

8. Quais materiais informacionais costuma pesquisar? \*

*Marque todas que se aplicam.*

- Artigos de periódicos  
 Monografias, dissertações e teses  
 Livros  
 Bases de Dados  
 Nenhum

Outro:  \_\_\_\_\_

9. Numa escala de 1 a 5, após realizar uma busca informacional, você faz uso e se sente satisfeito com a informação que encontrou? (sendo 1 para insatisfeito e 5 para muito satisfeito) \*

*Marcar apenas uma oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ao acessar o site da BCE você consegue encontrar a informação que necessita? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre (5x)  
 Frequentemente (3x)  
 Indiferente  
 Às vezes (2x)  
 Raramente (1x)  
 Nunca

11. Você se sente satisfeito após realizar uma pesquisa no catálogo da BCE? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre (5x)  
 Frequentemente (3x)  
 Indiferente  
 Às vezes (2x)  
 Raramente (1x)  
 Nunca

12. Em relação aos serviços e produtos da BCE, com que frequência você precisou utilizá-los? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre (5x)  
 Frequentemente (3x)  
 Indiferente  
 Às vezes (2x)  
 Raramente (1x)  
 Nunca

13. Quando possuo uma dúvida/questão em relação aos temas abordados durante as aulas no período de pandemia, eu utilizo os serviços da BCE: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre (5x)  
 Frequentemente (3x)  
 Indiferente  
 Às vezes (2x)  
 Raramente (1x)  
 Nunca

14. Com que frequência você entra no site da BCE para verificar os serviços remotos que estão disponíveis? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre (toda semana)
- Frequentemente (a cada duas semanas)
- Indiferente
- Às vezes (1 vez por mês)
- Raramente (de mês em mês)
- Nunca

15. Utilizou algum serviço remoto oferecido pela BCE? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

16. Dentre os serviços mencionados, quais você utilizou? (se a resposta a questão anterior for "não", por gentileza desconsidere e pule para a próxima pergunta)

*Marque todas que se aplicam.*

- Empréstimo de Notebooks
- Atendimento via e-mail
- Capacitação
- Solicitação de Levantamento Bibliográfico
- Sala de orientação
- Digitalização do Acervo

Outro:  \_\_\_\_\_

17. Em sua visão, a BCE tem oferecido uma gama suficiente de serviços? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Indiferente

18. Os canais de comunicação da BCE como o Site, Instagram, Facebook e outros, foram essenciais para você descobrir que algum serviço estava sendo realizado durante a pandemia? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Frequentemente  
 Indiferente  
 Às vezes  
 Raramente  
 Nunca

19. Você sentiu falta de algum serviço ou produto que não está sendo realizado remotamente? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não  
 Indiferente

20. Se sim, qual (is)?

\_\_\_\_\_

21. Usou o 'Fale com uma Bibliotecária' em um algum momento? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

22. Se sim, sua dúvida foi sanada?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre (x5)  
 Frequentemente (x3)  
 Indiferente  
 Às vezes (x2)  
 Raramente (x1)  
 Nunca

23. Com que frequência você utiliza o serviço de digitalização? \*

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3      4      5

Sendo 1- nunca usei; 2- raramente; 3- às vezes;      4- frequentemente; e 5- sempre

24. Qual tempo tolerável para a obtenção de um documento, quando remetido via e-mail? \*

*Marque todas que se aplicam.*

- Menos de 3 dias  
 Entre 4 e 7 dias  
 No máximo até 10 dias  
 Mais de 10 dias

25. A BCE tem auxiliado para a complementação do seu estudo mesmo remotamente? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre (5x)  
 Frequentemente (x3)  
 Indiferente  
 Às vezes (x2)  
 Raramente (x1)  
 Nunca