

## CONTRIBUIÇÃO PARA O CONHECIMENTO DO PERFIL INFORMACIONAL DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR

*Maria Eduarda Pereira  
Rodrigues*

ESACB-ESART/Instituto  
Politécnico de Castelo Branco,  
Quinta de N. Sr.<sup>a</sup> de Mércules  
6001-909 Castelo Branco  
Tel: 272339900  
E-mail: erodrigues@ipcb.pt

*Francisco Vaz*

Universidade de Évora  
Largo dos Colegiais, 2  
7000 Évora  
Tel: 266740800  
E-mail: fvaz@uevora.pt

*Maria Helena Menezes*

ESECB/ Instituto Politécnico de  
Castelo Branco  
Rua Prof. Faria de Vasconcelos  
6000-266 CASTELO BRANCO  
Helena.menezes@ipcb.pt

### RESUMO

Tendo como objetivo contribuir para o conhecimento do perfil informacional do estudante, à entrada no ensino superior, foi realizado o presente estudo. Este, um estudo de caso, efetuado no Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) foi realizado mediante a aplicação de um inquérito por questionário, distribuído aos estudantes que ingressaram, no ano letivo 2010/2011, nos cursos de formação inicial (licenciatura) do IPCB, independentemente da forma de acesso ao ensino superior. Os dados foram tratados estatisticamente com recursos ao programa SPSS. De entre os resultados obtidos destacam-se os seguintes: a maioria dos estudantes pertence ao sexo feminino, reconhece a biblioteca enquanto tal, frequentou ao longo do seu percurso escolar a biblioteca escolar e/ou municipal, de um modo geral possui computador portátil, é utilizador assíduo das redes sociais, sobretudo H5 e Facebook, utiliza a Internet para realização dos seus trabalhos escolares, realiza pesquisas recorrendo ao Google e à Wikipédia, acredita não ter necessidade de formação para utilizar bem a biblioteca e refere o acesso à Internet como o serviço mais apreciado. O conhecimento obtido poderá contribuir para melhorar as competências em literacia da informação dos estudantes, através da lecionação de formação adequada; permitirá melhorar a gestão em termos de política de aquisições, organização da informação e seleção de conteúdos; considerando os resultados relativamente à utilização das redes sociais, estas poderão funcionar como ferramenta de comunicação privilegiada entre estes utilizadores e a biblioteca. Em suma poderá contribuir para melhorar, de forma substancial, o nível de utilização da biblioteca por parte dos utilizadores.

**PALAVRAS-CHAVE:** Biblioteca do ensino superior; estudo de utilizador; perfil informacional; estudante

### ABSTRACT

The aim of the present work was to study first year students' profile of the Polytechnic Institute of Castelo Branco – Portugal. A survey questionnaire was administered and completed by first year undergraduate students in the academic year 2010-2011. The data collected was analyzed using SPSS (mean, standard deviation, Chi-square Pearson correlation). The results obtained show that most students are female, aged between 19 and 24, used either the school library or

local library and have laptops. They also use social networks (mostly Facebook and Hi5), the Internet to do academic work, Google and Wikipedia. Moreover, they consider that training in library use is not needed and they prefer to have Internet access at the library. This study may contribute to improve the relationship between library users and the library and it is also expected that may contribute to have a considerable impact at management level. Considering the use of social networks by students the study allows identifying social networks as a new tool to communicate with students. Finally it is expected that the use of the library by students may increase, considering knowledge obtained about their behavior.

**KEYWORDS** – Academic library; library user profile; information literacy; library user studies

### INTRODUÇÃO

Não existe uma definição única e exclusiva para o termo “biblioteca do ensino superior”. De um modo geral é aceitável considerar que a biblioteca do ensino superior (BES ou biblioteca) é uma unidade de informação cuja missão é satisfazer as necessidades do seu utilizador, em tempo útil e pelos meios adequados, concretizando as funções de apoio ao ensino e à investigação. Mas esta definição pode aplicar-se a qualquer biblioteca, independentemente da sua tipologia (RODRIGUES, 2011).

As bibliotecas dos estabelecimentos de ensino superior possuem características que as tornam num elemento essencial e indissociável do percurso académico dos seus estudantes. Possuem um fundo documental especificamente adequado à matriz formativa e investigacional da instituição de ensino superior (IES) onde estão inseridas e destinam-se a um público-alvo perfeitamente identificado constituído, principalmente, por estudantes, docentes e investigadores. No seio das respetivas instituições de ensino superior são o local, por excelência, para o tratamento, difusão e salvaguarda da informação e do conhecimento de natureza científica e académica (RODRIGUES, 2011). Elas são mesmo consideradas, por alguns autores como o “coração da universidade” (AMANTE, 2007; ACRL 2010) ou ainda como “(...) the intellectual heart and soul of colleges and universities.” (SHUMAKER, 2003). As suas

características estão sempre, estreitamente, ligadas aos objetivos da sua IES, pelo que, qualquer caracterização tem sempre em conta as principais funções das instituições de ensino superior, o ensino, a investigação e a criação/transferência de conhecimento (SEGURADO, 2009). Assim, a missão e objetivos das BES estão sempre, ideologicamente, ligados aos da sua instituição e são definidos de maneira a contribuírem para a sua concretização (GONZÁLEZ TERUEL, 1998).

A BES representa um papel fundamental dentro da organização a que pertence, papel esse que decorre das suas funções, mas também das atividades que desenvolve, da reputação que confere à instituição em que está inserida e do facto de promover um apoio fundamental aos processos formativo e de investigação (THOMPSON e CARR, 1990 ; DOMINGUEZ AROCA, 2005 ; AMANTE, 2007 ; WEINER, 2009).

A explosão da informação, mormente da informação em suporte digital, alterou, de forma dramática, as expectativas sobre a utilização e produção do conhecimento (ACRL, 2007). Esta mudança condicionou de forma evidente o comportamento das bibliotecas o que, na opinião de alguns autores, veio até reforçar o seu papel (MEDINAL DEL SOL et al., 2009) na medida em que, não só lhe aportaram novas funcionalidades, como também permitiram a criação de serviços de valor acrescentado tais como o processamento automatizado da informação, a criação de bibliotecas virtuais, a disponibilização de um conjunto diversificado de serviços *online*, entre outros. Assim, a vulgarização do uso das tecnologias da informação, a generalização do acesso à Internet, a chegada da web 2.0, bem como a adequação das formações ministradas pelas universidades e politécnicos ao Modelo de Bolonha, provocaram uma alteração radical do paradigma do ensino superior que deixou de estar centrado no ensino para passar a estar centrado na aprendizagem, provocando também mudanças ao nível das bibliotecas que necessitaram de se redefinir face ao novo paradigma (DOMINGUEZ AROCA, 2005 ; MOSCOSO E CASTRO, 2006), adequando as suas plataformas tecnológicas e facilitando o acesso a informação de qualidade (AMANTE, 2010). Chegou-se ao primado de “o que aprende o estudante” por oposição ao modelo anterior “o que sabe o professor” e neste contexto a posição da biblioteca, enquanto facilitadora de acesso e disponibilizadora de conteúdos deve ser entendida como fundamental. Neste paradigma a BES vê-se obrigada a adotar estratégias orientadas para a satisfação dos seus utilizadores que são cada vez mais exigentes em termos de quantidade, mas também de qualidade e atualidade dos conteúdos disponibilizados e dos equipamentos disponíveis (RODRIGUES, 2011).

No âmbito das BES destacam-se os seguintes tipos de utilizadores: os estudantes, os professores, os investigadores, as empresas e o cidadão comum, sendo que possuem características distintas em função do respetivo contexto (CUNHA, 2000 ; SHUMAKER, 2003 ; DOMINGUEZ AROCA, 2005 ; AMANTE, 2010). Para atender de forma competente e capaz às necessidades do seu utilizador, a biblioteca necessita de conhecer, em detalhe, as suas necessidades, as suas expectativas, mas também as competências em literacia da informação. Os estudos de utilizador (EU) permitem

às BES obter dados em termos de necessidades do utilizador e permitem, igualmente, compreender qual o nível de conhecimentos em termos de literacia da informação que os mesmos detêm (PACHECO, 2007). Desta forma permitem antecipar novas necessidades que, por si só, ajudam a desenhar novos serviços, serviços de valor acrescentado e, por isso, são contribuintes líquidos da satisfação plena do utilizador da BES. Assim funcionam como ferramenta de apoio à tomada de decisão e são fundamentais para o sistema de gestão da qualidade porque fornecem as bases sobre as quais se estruturam e transformam produtos e serviços de informação (PACHECO, 2007 ; RODRIGUES, 2011). Em síntese são o instrumento, por excelência, para a biblioteca obter um melhor conhecimento sobre o seu utilizador, melhorando a capacidade de resposta às necessidades expressas, mas ao mesmo tempo antecipando a resposta a expectativas, contribuindo para melhorar os padrões de desempenho e, consequentemente, a qualidade dos serviços prestados e dos produtos disponibilizados (RODRIGUES, 2011).

Tendo em conta a explosão documental ocorrida nas últimas décadas o papel da BES ganhou novo relevo, enquanto contribuinte direto do processo educacional, relevo esse que se reflete no apoio à formação de cidadãos capazes de pensar criticamente, de decidir que informação utilizar e de a utilizar convenientemente no processo de tomada de decisão (DUDZIAK, 2001). Assim o papel da BES é absolutamente fundamental uma vez que por si só, o acesso à Internet e às tecnologias da informação, não é garante de cidadãos mais bem informados (PACHECO, 2007, SILVA e RIBEIRO, 2010). Isaías (1999) refere a este propósito que quando os estudantes sabem pouco sobre um assunto, tendem a considerar como válida toda a informação que encontram. Nesse sentido é fundamental o papel da biblioteca em termos de literacia da informação, ou seja, ensinar literacia da informação significa, em última análise, dotar os estudantes de conhecimento e capacidades que lhes permitem atualizar-se ao longo da sua vida pessoal e profissional (PACHECO, 2007) proporcionando-lhes resultados de aprendizagem que promovem o desenvolvimento intelectual individual de que a sociedade necessita para garantir o desenvolvimento económico, social e cultural (AMANTE, 2010).

O presente estudo visa contribuir para o conhecimento do perfil informacional de um dos tipos de utilizadores da BES, os estudantes. Este constitui um estudo de caso, efetuado sobre os estudantes do Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB) e foi realizado considerando os seguintes objetivos: estabelecer o perfil informacional dos estudantes à entrada do ensino superior; identificar as suas necessidades informacionais; efetuar o levantamento das necessidades de formação face ao uso da biblioteca; identificar competências em literacia da informação, relativamente a recursos e serviços e, finalmente, contribuir para a elaboração de propostas de intervenção ao nível da gestão da biblioteca.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

O estudo foi realizado no Instituto Politécnico de Castelo Branco que é uma instituição de ensino superior politécnico pública, constituída por seis escolas superiores, a Escola Superior Agrária (ESACB), a Escola Superior de Artes Aplicadas (ESART), a Escola Superior de Educação (ESECB), a Escola Superior de

Gestão (ESGIN), a Escola Superior de Saúde (ESALD e a Escola Superior de Tecnologia (ESTCB). Em todas estas escolas são lecionados cursos conferentes do grau de mestre e licenciado e ainda cursos de especialização tecnológica que formam técnicos, qualificados diretamente para o mercado de trabalho. Considerando as áreas científicas das escolas enunciadas, verificamos que a diversidade científica em termos de temáticas, das formações ministradas pelo IPCB é muito vasta o que confere uma grande abrangência ao estudo, em termos de origem vocacional dos participantes, que vão desde as humanidades às ciências da saúde passando pelas ciências da terra, artes, gestão, tecnologias e engenharias.

A amostra foi constituída sobre os estudantes que ingressaram pela primeira vez, no primeiro ano, dos cursos ministrados no IPCB, independentemente da forma de acesso ao ensino superior. Para a definição da dimensão da amostra foi considerada a percentagem de estudantes colocados em cada curso, na primeira fase do Concurso Nacional de Acesso (CNA), no ano letivo 2009/2010. A percentagem obtida foi aplicada, posteriormente, às vagas postas a concurso no ano letivo 2010/2011.

A recolha de dados foi realizada mediante a aplicação de um inquérito por questionário, previamente verificado e validado (HILL e HILL, 2009), distribuído a 677 estudantes, tendo-se obtido uma taxa de resposta de 87%. O questionário era composto por um pequeno conjunto de questões abertas. As restantes questões eram fechadas, com respostas Sim e Não, muitas vezes seguidas por questões dependentes ou relacionadas, existindo também algumas questões com possibilidade de respostas múltiplas.

Para a análise dos dados foi utilizado o Programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, IBM SPOSS, version 19). Para as variáveis consideradas foram determinadas as percentagens e, em alguns casos, foi calculada a média e o desvio padrão. Quando se considerou necessário estudar as associações entre variáveis qualitativas realizou-se o teste do Qui-quadrado de Pearson (Maroco, 2003).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### Caraterização da Amostra

Verificou-se que 67,2% dos estudantes que compõem a amostra pertencem ao sexo feminino. A mesma tendência foi encontrada por outros autores (SILVA et al., 2009; SILVA e FERNÁNDEZ MARCIAL, 2010; DGES, 2011) e ocorreu em cinco das seis escolas, sendo a exceção a ESTCB, onde apenas 16,9% dos estudantes são do sexo feminino ( $P < 0,05$ ). Relativamente à idade verificou-se que a maior percentagem de estudantes ocorre na faixa etária dos 19 aos 24 anos (47%) seguida da faixa etária de estudantes que possuem até 18 anos de idade (41,1%). Estes dados são diferentes dos referidos pelas DGES (2011) em que a maior percentagem ocorre nos estudantes com idade até 18 anos. Quanto à proveniência geográfica, verificou-se que o IPCB recebe estudantes oriundos de todos os distritos do continente e também das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. A mesma tendência foi verificada por DGES (2011). Os distritos mais representados são o de Castelo Branco, com 43,1% dos estudantes e os distritos limítrofes de Santarém (9,2%), Guarda (8,8%), Portalegre (5,9%) e

Coimbra (3,4%).

Relativamente à forma de acesso ao ensino superior, verificou-se que 81,2% dos estudantes que compõem a amostra são oriundos do CNA, 14,9% ingressaram através dos Concursos Especiais, nas variantes de Maiores de 23 anos e Cursos de Especialização Tecnológica e 3,9% ingressaram através das outras modalidades.

Quanto à distribuição dos estudantes por Escola verificou-se que os dados obtidos seguem a tendência verificada a nível nacional (DGES, 2011), com as maiores percentagens de estudantes colocados nas Escolas Superiores de Saúde (25,6%), Educação (19,5%) e Artes (18,2%). Relativamente ao curso com maior índice de estudantes colocados, o curso de Enfermagem, os resultados obtidos estão em consonância com os de Silva et al. (2009), Silva et al. (2010) e Silva e Fernández Marcial (2010).

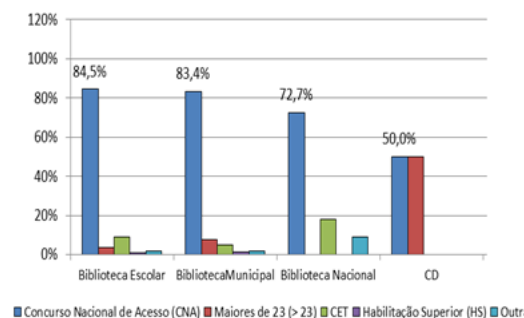
### Utilização da Biblioteca

A figura 1 apresenta o número total de menções relativas a cada uma das tipologias de biblioteca identificadas no questionário. Este parece ser consistentes com as características da amostra e revela que existe uma associação entre a forma de acesso ao ensino superior e a frequência das bibliotecas Escolar, Municipal e Nacional ( $P < 0,05$ ).

Tipo de biblioteca	N.º de menções
Biblioteca Escolar	444
Biblioteca Municipal	391
Biblioteca Nacional	11
Centro de Documentação	6
Outra	1
<b>Total</b>	<b>853</b>

**Figura 1: Utilização da biblioteca: n.º de menções por tipologia**

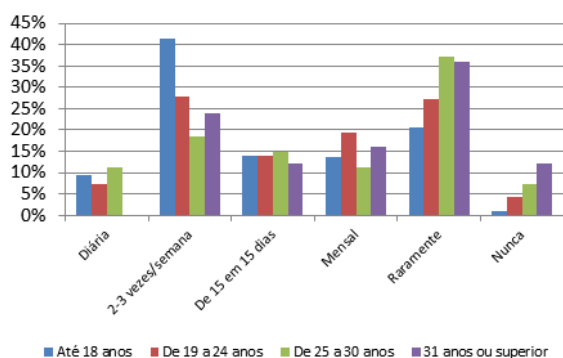
A figura 2 revela que os estudantes provenientes do CNA são aqueles que mais referem ter utilizado a biblioteca, em todas as tipologias. No entanto os níveis de frequência são muito baixos relativamente à frequência de Biblioteca Nacional ou de Centro de Documentação. Os mesmos resultados foram encontrados por Silva et al. (2009), Silva et al. (2010) e Silva e Fernández Marcial (2010).



**Figura 2: Utilização da biblioteca relativamente à forma de acesso**

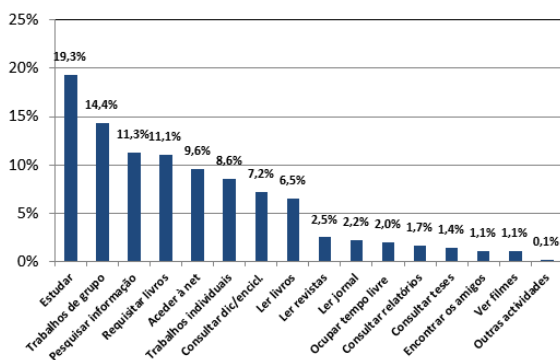
Quando se cruzam os dados relativos à frequência da biblioteca com a idade dos respondentes verifica-se que a maior frequência obtida se regista para a Biblioteca Escolar, nos estudantes com idade até 18 anos em que 9,6% referem utilizá-la diariamente e 41,4% a utilizam

2 a 3 vezes por semana. Verifica-se ainda que à medida que a idade avança, aumenta o nível de absentismo à biblioteca (Fig. 3).



**Figura 3: Utilização da biblioteca relativamente à idade**

Relativamente às atividades praticadas na biblioteca obtiveram-se os dados constantes da figura 4.

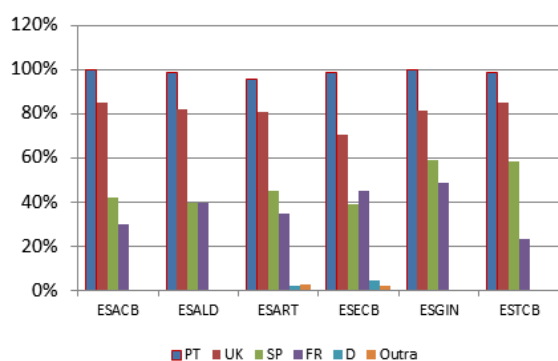


**Figura 4: Atividades praticadas na biblioteca**

Os dados indicam que os estudantes utilizam a biblioteca principalmente para estudar, realizar trabalhos de grupo, pesquisar informação e requisitar livros. Os dados obtidos estão de acordo com os encontrados por Silva et al. (2009), Silva et al. (2010) e Silva e Fernández Marcial (2010) relativamente às atividades praticadas na Biblioteca pelos estudantes do ensino secundário.

### Conhecimento de Línguas

A figura 5 apresenta dados relativamente ao conhecimento de línguas, considerando a escola em que o estudante foi colocado.



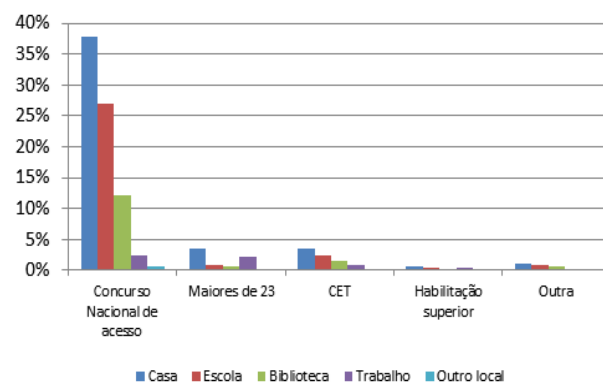
**Figura 5: Conhecimento de línguas (leitura e compreensão) por Escola**

As percentagens obtidas para as línguas portuguesa e inglesa não apresentam grandes diferenças em cada uma das escolas ( $P > 0,05$ ), contrariamente às outras línguas ( $P < 0,05$ ). Em todas as escolas as línguas mais referenciadas são o português, o inglês, sendo que o inglês apresenta percentagens que variam entre os 70,4% na ESECB e os 85,2% ESACB. Relativamente ao nível de conhecimento de línguas estrangeiras predominam as opções Elementar e Intermédio.

### Posse e Utilização do Computador

No que respeita à posse do computador verifica-se que dos 589 respondentes, 574 referiram possuir computador. Desses, 540 referiram possuir computador portátil e 154 computador de secretária. 21,9% dos respondentes referiram possuir, simultaneamente, computador portátil e computador de secretária.

Verificou-se, para todas as formas de acesso ao ensino superior que a utilização diária do computador é aquela que regista mais respostas. Para este parâmetro não se verificaram diferenças estatisticamente significativas ( $P > 0,05$ ) quer relativamente à forma de acesso ao ensino superior, quer relativamente à idade.



**Figura 6: Local de utilização do computador face à forma de acesso**

Considerando os dados constantes da figura 6 verifica-se que, para todas as formas de acesso ao ensino superior o local preferido para utilização do computador é a casa, seguida da escola. No caso dos estudantes Maiores de 23 anos o segundo local mais referido é o local de trabalho.

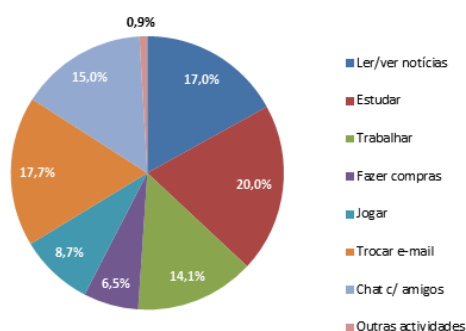
### Utilização da Internet

Dos 589 respondentes, 98,5% afirmaram utilizar a Internet. Quando considerada a sua utilização relativamente à forma de acesso ao ensino superior, os valores variaram entre os 100% para os portadores de Habilitação Superior e Outra e os 95,5% para os Maiores de 23 anos. Também não ocorreram diferenças relativamente ao género, o que vai ao encontro dos dados obtidos por Cardoso, Espanha e Taborda (2010). Relativamente ao local preferido para aceder à Internet os dados revelam que é em casa que os estudantes mais utilizam a Internet. Resultados semelhantes foram obtidos por Silva et al. (2009), Silva et al. (2010) e Silva e Fernández Marcial (2010) e por Cardoso, Espanha e Taborda (2010).

Quanto à frequência de utilização da Internet verificou-se que, para todos os escalões etários propostos no questionário, a frequência diária é a que recolhe mais respostas (84,5%).

A figura 7 ilustra a finalidade de utilização da Internet pelos estudantes recém-chegados ao IPCB. A maior

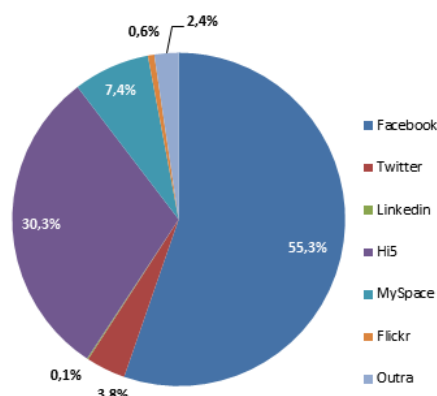
percentagem de respostas ocorre no parâmetro Estudar. Resultados semelhantes foram obtidos por Cardoso, Espanha e Taborda (2010).



**Figura 7: Finalidade de utilização da Internet**

### Utilização de Redes Sociais

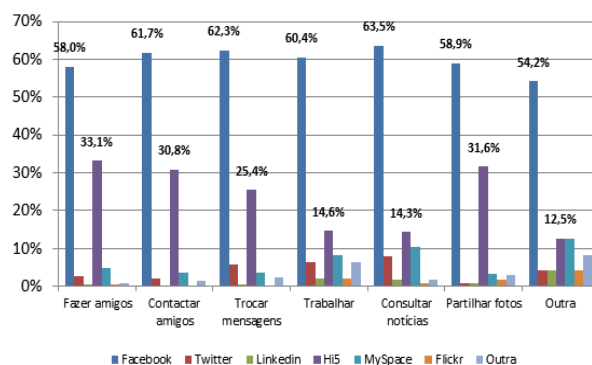
Do total dos respondentes (n=589), 492 (83,5%) referiram ser utilizadores de redes sociais e destes, 49,6% revelaram utilizar as redes sociais diariamente e 34,6%, duas a três vezes por semana. A figura 8 mostra que a rede social mais utilizada é a Facebook, seguida da Hi5. Cardoso, Espanha e Taborda (2010) verificaram que, no ano de 2010, 56,4% da população portuguesa utilizava redes sociais. No entanto, no seu estudo verificaram que a rede Hi5 era a rede mais utilizada. A explicação para este facto pode estar no intervalo de idades que vai dos 15 aos 19 anos enquanto no IPCB a idade mais baixa é de 17 anos.



**Figura 8: Distribuição da utilização de redes sociais (n=808)**

A partir do cruzamento dos dados de utilização das redes sociais com os escalões etários verificou-se que, à medida que a idade aumenta, diminui a utilização das redes sociais. Tal vai ao encontro dos dados recolhidos por Cardoso, Espanha e Taborda (2010). Verifica-se igualmente que os estudantes utilizam, indiscriminadamente, as redes sociais para todas as atividades propostas (Figura 9), facto também constatado por Cardoso, Espanha e Taborda (2010).

A partir do cruzamento dos dados de utilização das redes sociais com os escalões etários verificou-se que, à medida que a idade aumenta, diminui a utilização das redes sociais. Tal vai ao encontro dos dados recolhidos por Cardoso, Espanha e Taborda (2010). Verifica-se igualmente que os estudantes utilizam, indiscriminadamente, as redes sociais para todas as atividades propostas (Figura 9), facto também constatado por Cardoso, Espanha e Taborda (2010).



**Figura 9: Finalidade de utilização das redes sociais**

### Pesquisa de Informação para Estudo

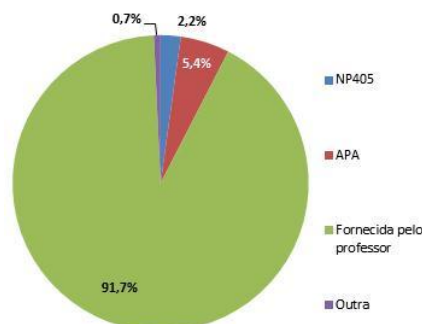
Relativamente à utilização da biblioteca para pesquisar informação verificou-se que, em todas as escolas, a percentagem é superior a 50%, variando entre os 54,3% na ESGIN e os 75,5% na ESALD. Quando questionados sobre a utilização da Internet para pesquisar informação 97,1% (n=572) dos estudantes responderam afirmativamente.

Questionados sobre as ferramentas utilizadas para pesquisar informação na Internet verificou-se que a maior fatia corresponde ao Google com um total de 52,1% de respostas (n=576), seguido da Wikipédia com 36,0% de respostas (n=398). A distribuição dos dados é semelhante para todas as escolas. Silva et al. (2009) e Silva e Fernández Marcial (2010) identificaram a mesma tendência. Já Cardoso, Espanha e Taborda (2010) verificaram uma maior utilização da Wikipédia, o que se pensa, mais uma vez, estar relacionados com os escalões etários inquiridos.

### Uso Ético da Informação

Sobre a utilização de referências bibliográficas nos trabalhos escolares obtiveram-se um total de 577 respostas. Relativamente à frequência de utilização das referências bibliográficas verificou-se, para todas as formas de acesso, que predomina o parâmetro Sempre. No entanto, nos estudantes provenientes dos Concursos Especiais na variante Maiores de 23 anos, verifica-se que a percentagem de estudantes que indicam os parâmetros Raramente e Nunca é de 23,1%, o que, embora possa ser explicado pela proveniência dos estudantes, deverá ser tido em conta.

Quanto ao conhecimento específico acerca de normas de referenciação bibliográfica verifica-se que os estudantes, na sua maioria, utilizam a norma fornecida pelo professor, evidenciando desconhecimento quer relativamente à NP 405, quer a outras normas.

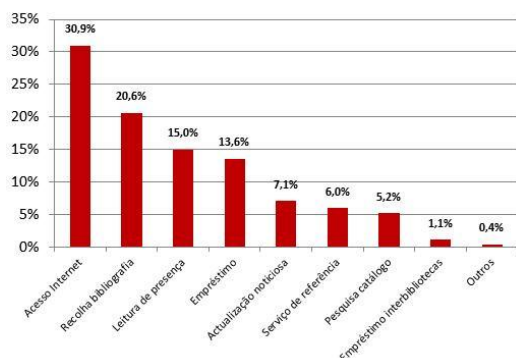


**Figura 10: Distribuição da utilização de normas de referenciação bibliográfica (n=410)**



### Utilização de Serviços de Biblioteca

À questão “No caso de recorrer a uma Biblioteca quais os serviços que procura?” obtiveram-se 999 respostas, já que os estudantes poderiam indicar mais do que uma opção. Verifica-se que o Acesso à Internet foi a opção que recolheu mais respostas correspondendo a 30,9%. Seguiram-se as opções Recolha de bibliografia (20,6%) e Leitura de presença (15,0%). A opção Pesquisa no catálogo recolheu apenas a 5,2% das respostas (Fig. 11).

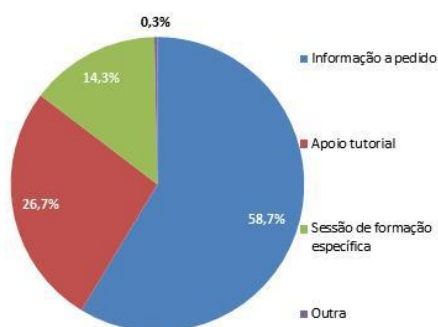


**Figura 11: Serviços de biblioteca preferidos pelos estudantes**

Silva et al. (2009) e Silva e Fernández Marcial (2010) encontraram dados ligeiramente diferentes, ou seja a opção mais referenciada depende da biblioteca, sendo para a Biblioteca Escolar a opção Estudar e para a Biblioteca Pública a opção Pesquisar e aceder a informação para estudo.

### Formação para o uso da Biblioteca

Quando inquiridos sobre se gostariam de ter apoio/formação para melhor utilizar a biblioteca, 50% dos respondentes afirmaram que sim. No entanto, a forma preferencial indicada para formação foi a opção “Sessões de formação a pedido” (58,7%), sendo a opção “Sessões de formação específica” aquela que recolheu menor percentagem de respostas (14,3%) (Fig. 12). Silva et al. (2009) constataram que 94,7% dos estudantes revelam possuir formação em Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). Considerando o público-alvo do presente estudo, parece ser esta a razão pela qual a maior parte dos estudantes considera ser suficiente a opção de informação a pedido em detrimento das outras opções disponíveis.

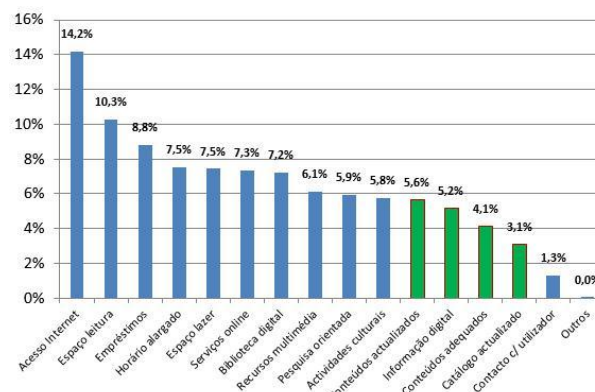


**Figura 12: Formação para o uso da biblioteca**

### Serviços de Biblioteca mais Valorizados pelos Estudantes

A figura 13 ilustra de forma clara a opinião dos estudantes sobre os serviços de biblioteca que estes

mais valorizam.



**Figura 13: Serviços que os estudantes gostariam de ver prestados pela biblioteca.**

Assim, o Acesso à Internet surge claramente destacado com 14,2% das respostas, seguido da biblioteca enquanto Espaço de leitura com 10,3% de menções. No fim da lista de preferências aparecem, Conteúdos atualizados (5,6%), Informação digital (5,2%), Conteúdos adequados (4,1%) e Catálogo atualizado (3,1%), realçados no gráfico, pois que se referem às características de maior relevância nas bibliotecas do ensino superior.

Considerando as funções principais de uma biblioteca de estabelecimento de ensino superior, nomeadamente: assegurar o apoio às atividades de ensino, aprendizagem e investigação; ser um parceiro ativo no processo de transferência de conhecimento/informação; disponibilizar conteúdos adequados e atualizados (MOSCOSO E CASTRO, 2006; SOUSA, 2009; AMANTE 2010), parece existir uma discrepância fundamental entre aquilo que a biblioteca do ensino superior é em si própria, e aquilo que os estudantes esperam obter da mesma. Face a esta circunstância, será importante que as bibliotecas do IPCB procurem desenvolver estratégias que, sem deixar de ir ao encontro das expectativas dos estudantes, tornem mais assertiva a utilização da Biblioteca e dos seus serviços pelos mesmos.

### CONCLUSÕES

Os resultados alcançados revelaram que o estudante do IPCB é, maioritariamente, do sexo feminino, conhece alguns tipos de bibliotecas e utilizou, principalmente, a biblioteca escolar; quanto mais idoso é o estudante maior é o seu nível de absentismo à biblioteca; a biblioteca foi utilizada, sobretudo, para estudar e realizar trabalhos de grupo; para além da língua portuguesa, os estudantes referem conhecer a língua inglesa, embora os níveis referidos sejam o elementar e o intermédio; a maioria dos estudantes possui computador portátil e utiliza-o diariamente, sobretudo em casa e na escola; a maioria dos estudantes usa a Internet diariamente, sobretudo em casa; a Internet é usada para estudar, trocar e-mails, ler/ver notícias e para chat com os amigos; a maioria dos estudantes utiliza redes sociais, com destaque para as redes Facebook e Hi5 e estas são usadas indiscriminadamente; os estudantes usam a biblioteca para pesquisar informação mas revelam desconhecimento das funções do catálogo; na Internet pesquisam informação sobretudo no Google e na Wikipédia; a maioria refere utilizar referências bibliográficas nos trabalhos escolares, mas desconhece a norma NP 405 ou outra, referindo, utilizar a norma

fornecida pelo professor; os serviços mais procurados na biblioteca, são o acesso à Internet, a recolha de bibliografia e a leitura de presença; os estudantes consideram não necessitar de formação para o uso da biblioteca e consideram que esta deve proporcionar, preferencialmente acesso à Internet, sendo a atualização e adequação de conteúdos, a disponibilização de informação digital e o catálogo atualizado relegados para o fim da lista de preferências.

O estudo permite concluir que existe um défice de informação relativamente às funções da biblioteca e do catálogo que importa colmatar e que se traduz na utilização desadequada do espaço biblioteca, no desconhecimento do catálogo como ferramenta potencial de localização de documentos/informação, no desconhecimento relativamente a regras de referenciação bibliográfica e na afirmação de que não necessitam de formação para utilizar a bem biblioteca e os seus recursos. Por outro lado conclui-se também que a utilização generalizada do computador, Internet e redes sociais, pode e deve ser aproveitada pela Biblioteca para a realização de campanhas de educação dos utilizadores para o uso adequado da Biblioteca, para a implementação de estratégias de difusão de informação/conhecimento através dos novos *media* que permitem interagir de forma rápida e objetiva com o seu utilizador. Desta forma a Biblioteca incrementará o potencial valor das suas funcionalidades junto da maior fatia daquele que é o seu público-alvo, ou seja os estudantes.

Como considerações finais de referir que as bibliotecas são serviços fundamentais no seio da organização. O advento e a vulgarização do uso das tecnologias da informação não destituíram a Biblioteca do seu papel de organizadora e fornecedora de conteúdos, mas apenas o tornaram ainda mais importante e valioso pois o ruído gerado pelo excesso de informação em circulação faz com que a Biblioteca seja, muitas vezes, o filtro último a quem os utilizadores recorrem. Por outro lado entre os serviços de valor acrescentado que estas proporcionam continua a contar-se a seleção rigorosa de conteúdos adequados e atualizados, especialmente dirigidos ao seu utilizador. Em suma, pode-se afirmar que o valor fundamental das bibliotecas não depende só dos seus conteúdos, mas depende igualmente da sua capacidade para motivar e estimular os seus utilizadores e do consequente relacionamento de proximidade que esta conseguir estabelecer com os seus utilizadores.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACRL (2007) – Changing roles of academic and research libraries [Em linha]. Chicago : ACRL. [Consult. Em 23 Nov. 2010]. Disponível em WWW:<http://ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/value/changingroles.cfm>

ACRL – The value of academic libraries : a comprehensive research review. Chicago : ACRL, 2010. ISBN 978-0-8389-8568-7.

AMANTE, M.J. – Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. In: Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 9, Ponta Delgada, 28-30 de Março – Informação para a Cidadania, o Desenvolvimento e a Inovação: actas [Em linha]. Lisboa : BAD, 2007. [Consult. 20 Nov. 2009]. Disponível em WWW:

<https://hdl.handle.net/10071/346>.

AMANTE, M.J. – Bibliotecas universitárias: conhecer para valorizar. In: Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, 10, Guimarães, 7-9 Abril – Políticas de Informação na sociedade em rede: actas [Em linha]. Lisboa : BAD, 2010. [Consult. 23 Set. 2010]. Disponível em WWW: <http://hdl.handle.net/10071/1907>.

CARDOSO, G. ; ESPANHA, R., coord. ; TABORDA M.J., inv. - A utilização da Internet em Portugal 2010 [Em linha]. Lisboa : LINI/UMIC, 2010. 52 p. [Consult. 10 Mai. 2011]. Disponível em WWW: [http://www.unic.pt/images/stories/noticias/Relatorio\\_LINI\\_UMIC\\_InternetPT.pdf](http://www.unic.pt/images/stories/noticias/Relatorio_LINI_UMIC_InternetPT.pdf).

CUNHA, M.B. – Construindo o futuro : a biblioteca universitária brasileira em 2010. CI. INF. 29:1 (2000), 71-89.

DGES - DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR – Concurso Nacional de Acesso: 2010 em números: resultados 1.ª fase. Lisboa : Direcção-Geral do Ensino Superior, 2011. ISBN 978-972-741-097-2. 101 p.

DOMINGUEZ AROCA, M.I. – La biblioteca universitária ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos RED. Revista de Educación a Distancia [Em linha]. Número monográfico 2 (2005). [Consult. 21 Dez. 2010]. Disponível em WWW: <http://www.um.es/ead/red/M4>.

DUDZIAK, E.A.– A information literacy e o papel educacional das bibliotecas. São Paulo : Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes, 2001. 179 p. Tese de Mestrado.

GONZÁLEZ TERUEL, A.– Nuevos usuarios, nuevos profesionales. REVISTA D'HISTORIA MEDIEVAL. 9 (1998), p. 287-296. ISSN 1131-7612.

HILL, M.M. ; HILL, A. – Investigação por questionário. 2.ª ed. Lisboa : Sílabo, 2009. 377 p. ISBN 978-972-618-273-3.

ISAÍAS, P. – Bibliotecas digitais. Lisboa : Universidade Aberta, 1999. 176 p. ISBN 972-674-277-3.

MAROCO, J. (2003) – Análise estatística com utilização do SPSS. 2.ª ed. Lisboa : Sílabo. 508 p. ISBN 972-618-331-6.

MEDINA DEL SOL, L. [et al.] – La biblioteca universitária ante los nuevos retos del siglo XXI. REVISTA ELECTRÓNICA DE LAS CIÊNCIAS MÉDICAS EN CIENFUEGOS. ISSN 1727-897X. 7:2 (2009), 35-42.

MOSCOSO CASTRO, P. – La biblioteca universitaria ante el nuevo marco de las enseñanzas. BOLETÍN DE LA ANABAD. ISSN 0210-4164. 56:1 (2006). p. 9-20.

PACHECO, E.L.M. – A literacia da informação e o contributo da biblioteca universitária [Em linha]. Lisboa : BAD, 2007. [Consult. 12 Nov. 2010]. Disponível em WWW <http://www.badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM62.PDF>.

RODRIGUES, Maria Eduarda Soares Monteiro Pereira Nogueira – O perfil informacional do estudante à entrada do ensino superior : o caso do Instituto Politécnico de Castelo Branco. Évora : Universidade, 2011. 1 CD-ROM. Dissertação de Mestrado.

SEGURADO, T. (2009) – A informação estatística na tomada de decisão das bibliotecas do ensino superior em Portugal. Évora: Universidade, 2009. Dissertação de Mestrado.

SILVA, A.M., [et al.] – A literacia informacional no Espaço Europeu de Ensino Superior : estudo das competências de informação em Portugal (primeiros resultados globais). In Fórum Ibero-Americano de Literacias, Julho, Braga. [S.l. : s.n.], 2009. 41 p.

SILVA, A.M., [et al.]– A study on information skills in Portugal. Information literacy and the European Higher Education Area (some global results). In International Congress of Information, La Habana, 19-23 Abril - Info 2010.

SILVA, A.M. ; FERNÁNDEZ MARCIAL, V.– Novos resultados e elementos para a análise e debate sobre a literacia da informação em Portugal. INF.INF. LONDRINA. 15:1 (2010), 104-128.

SILVA, A.M. da ; RIBEIRO, F. – Recursos de informação: serviços e utilizadores. Lisboa : Universidade Aberta, 2010. 133 p. ISBN 978-972-674-672-0.

THOMPSON, J. ; CARR, R. – La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid : Fundación German Sanchez Ruipérez, 1990. 340 p.

WEINER, S. – The contribution of the library to the reputation of the university. THE JOURNAL OF ACADEMIC LIBRARIANSHIP. 35:1 (2009), 3-13.